



UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

MAGISTERSKÁ DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Jitka Červinková, DiS.

**Vnímání smyslu práce terénního sociálního pracovníka pro
osoby bez přístřeší v Praze**

Olomouc 2021

Vedoucí diplomové práce: doc. PhDr. Tomáš Čech, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

V Olomouci dne

Bc. Jitka Červinková, DiS.

Poděkování

Toto poděkování bych ráda věnovala vedoucímu diplomové práce, panu doc. PhDr. Tomášovi Čechovi, Ph.D. za odborné vedení a pomoc při tvorbě této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se zúčastnili výzkumného šetření, protože bez jejich ochoty, otevřenosti a sdílnosti by tato práce nemohla být dokončena. A v neposlední řadě bych chtěla poděkovat všem svým kolegům z terénního týmu za sdílení zkušeností a pracovní podporu, kterou mi dávají vstříc výkonu této krásné profesi.

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD..... | 6 |
| TEORETICKÁ ČÁST..... | 8 |
| 1 BEZDOMOVECTVÍ..... | 8 |
| 1.1 POJEM BEZDOMOVECTVÍ | 8 |
| 1.2 TYPOLOGIE BEZDOMOVECTVÍ..... | 11 |
| 1.2.1 Kategorizace podle vnímání veřejnosti..... | 11 |
| 1.2.2 Kategorizace podle doby trvání | 13 |
| 1.2.3 Kategorizace podle příčin | 14 |
| 1.2.4 Další kategorizace..... | 15 |
| 2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE..... | 16 |
| 2.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO VĚDA | 16 |
| 2.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE..... | 17 |
| 2.3 CÍLOVÉ SKUPINY SOCIÁLNÍ PRÁCE..... | 18 |
| 2.4 STREETWORK | 19 |
| 2.4.1 Specifika terénní sociální práce | 20 |
| 2.4.2 Výhody a nevýhody terénní sociální práce | 23 |
| 2.4.3 Cílové skupiny terénní sociální práce | 23 |
| 2.4.4 Terénní sociální pracovník..... | 24 |
| 2.4.5 Terénní sociální práce s osobami bez přístřeší..... | 26 |
| 3 RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM TERÉNNÍ..... | 31 |
| SOCIÁLNÍ PRÁCE | 31 |
| 3.1 NESTANDARDNÍ SITUACE V TERÉNU | 31 |
| 3.2 ETICKÁ DILEMATA..... | 31 |
| 3.3 SYNDROM VYHOŘENÍ | 33 |
| 4 BEZDOMOVECTVÍ V PRAZE..... | 37 |
| 4.1 VELIKOST POPULACE..... | 37 |
| 4.2 STRUKTURA POPULACE | 39 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 4.3 | TERÉNNÍ PROGRAMY V PRAZE | 40 |
| EMPIRICKÁ ČÁST | | 43 |
| 5 TEORETICKÉ VÝCHODISKO VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ | | 43 |
| 5.1 | FORMULACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A VÝZKUMNÉHO CÍLE | 43 |
| 5.2 | VÝZKUMNÁ STRATEGIE | 44 |
| 5.3 | TECHNIKA SBĚRU DAT..... | 45 |
| 5.4 | VÝZKUMNÝ SOUBOR | 46 |
| 5.5 | ANALÝZA DAT | 48 |
| 5.6 | POSTUP PŘI ANALÝZE DAT | 49 |
| 5.7 | HYPOTETICKÉ LIMITY VÝZKUMU..... | 51 |
| 6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ..... | | 53 |
| 6.1 | FAKTORY VÝZNAMU..... | 54 |
| 6.1.1 | Nástroj pomoci | 54 |
| 6.1.2 | Nedostatky služby TP | 60 |
| 6.2 | INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY | 66 |
| 6.2.1 | Vztahy na pracovišti | 66 |
| 6.2.2 | Vztahy s klienty | 70 |
| 6.3 | EFEKTIVITA | 75 |
| 6.3.1 | Počet terénních týmů | 75 |
| 6.3.2 | Koordinace týmů | 79 |
| DISKUSE..... | | 83 |
| ZÁVĚR | | 88 |
| SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ..... | | 91 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ | | 97 |
| SEZNAM PŘÍLOH..... | | 98 |

ÚVOD

Tématem této magisterské diplomové práce je vnímání smyslu práce terénního sociálního pracovníka pro osoby bez přístřeší na území hlavního města Prahy. Ve své podstatě je práce zaměřena na porozumění toho, jakým způsobem terénní sociální pracovníci pojednávají o své profesi, jakým způsobem ji vnímají a díky jakým aspektům ji považují za smysluplnou.

Bezdomovectví je globálním problémem napříč téměř všemi zeměmi, kulturami i společnostmi. Bezdomovectví jakožto absence domova a chátřání jedince po mnoha stránkách, se u lidstva objevuje od nepaměti. Existuje v současné době nespočet přístupů zaměřených na prevenci tohoto jevu, na jeho zmírnění i na resocializaci jedinců. Přes veškeré snahy se bezdomovectví ve světě stále vyskytuje, jeho výskyt neustupuje, ale naopak má z různých důvodů vzrůstající tendenci.

Úrovní řešení bezdomovectví je několik a nabídka služeb je široká. Jednou z důležitých sociálních služeb, která poskytuje pomoc těm nezranitelnějším (osobám bez domova), je terénní program, jakožto nejnízkoprahovější a pro klienty nejdostupnější služba a forma pomoci. Terénní sociální pracovníci bývají často klientům nejbližší - co se vztahu týče. Často představují jedinou formu a zprostředkovatele pomoci a charakterem práce jsou vystaveni velkému psychickému i fyzickému náporu na jejich nejen pracovní stránku osobnosti, ale zasahuje i rovinu osobní. Tato profese je doprovázena mnohými riziky, často se jedná o vnímání vlastních pocitů bezmocnosti, bezvýznamnosti společně s pocitem marnosti, které mohou vyústit až k úbytku či úplné ztrátě smyslu výkonu profese.

Hlavní město Praha, na které je tato diplomová práce zacílena, je, co se terénních programů pro osoby bez domova, zabezpečena a disponuje několika týmy streetworkerů pracující v různých organizacích. Důsledkem toho tak, dle zkušeností autorky, bohužel dochází k častému překrývání činností mezi jednotlivými týmy. Přebytek terénních týmů se může negativně projevat nejen na kvalitě poskytování služeb, ale i na výkonnosti, motivaci a vnímání smysluplnosti práce terénního sociálního pracovníka.

Poskytování služeb několika týmy zabezpečující terénní sociální práci pro osoby bez domova může vyústit až k přesycení této poskytované služby, jenž se může projevit v předhánění se v nabízených službách a formách pomoci jednotlivých týmů nebo zneužívání služeb klientelou, což může ohrozit klienty, pracovníky jako jednotlivce, jednotlivé služby jako celek organizace ale i spoluobčany města Prahy, na které fenomén bezdomovectví má bezesporu dopady napříč generacemi.

Důvodem, proč si autorka vybrala toto zaměření diplomové práce, je ten, že sama již několik let pracuje jako terénní sociální pracovník pro osoby bez přístřeší v Praze, zná na této úrovni dobře bezdomoveckou problematiku a zná specifika terénní práce v hlavním městě. Vlivem absence koordinace jednotlivých služeb terénních programů a vlivem specifického rázu terénní práce v Praze se autorka domnívá, že může u pracovníků vyvstat pochybnost o smysluplnosti práce, kterou vykonávají.

Cílem diplomové práce je předložit relevantní poznatky o tom, jak vnímají smysluplnost své profese terénní sociální pracovníci pro osoby bez domova na území hlavního města Prahy, přičemž popisem prožívaných empirií práce poskytne možnost vcítění se do popisovaných situací. Poznávacím cílem této diplomové práce je shledat odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „*Jak vnímají terénní sociální pracovníci význam a smysluplnost výkonu terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší v Praze?*“ Součástí bude najít odpověď i na dílčí výzkumnou otázku, která se ptá: „*Jak hodnotí terénní sociální pracovníci koordinovanost terénní sociální práce v Praze?*“

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. V první zmíněné části je věnována pozornost bezdomovectví jako fenoménu, jeho dělení v různých aspektech. Dále se autorka zmiňuje o terénní sociální práci, jejím specifickým či rizikům, které mohou v souvislosti s výkonem profese nastat. Důležitou pasáží je kapitola pojednávající o bezdomovectví Praze, která vychází z odborné studie aktuálního data.

Pro empirickou část práce byla zvolena kvalitativní metoda výzkumného šetření. Za techniku sběru dat byl zvolen hloubkový rozhovor, který byl proveden se třemi participanty různé délky praxe působící v různých organizacích. Pro zpracování a analýzu dat se autorka rozhodla využít metody interpretativní fenomenologické analýzy.

TEORETICKÁ ČÁST

1 BEZDOMOVECTVÍ

Bezdomovci jsou pro většinovou společnost jakousi beztvarou hmotou, která nestojí za povšimnutí. Senior, psychotik, invalida či bývalý úspěšný vrcholový sportovec již přestává být seniorem či sportovcem, nýbrž se stává jen bezejmenným bezdomovcem. Prototyp bezdomovce většinová společnost vnímá jako staršího, zanedbaného, zapáchajícího a často opilého muže před supermarketem, stojícího u nádraží, metra či ležícího na lavičce. Pravdou však bohužel je, že se jedná pouze o malou a nápadnou část osob bez domova. Obecně vzato každý z nás má odlišná měřítka k posouzení a vnímání toho, co je bezdomovectví, kdo je bezdomovcem nebo kdo je tímto problémem ohrožen. Neexistuje jednoznačná definice po právní či sociologické stránce, která by tento pojem vysvětlila (Konsensuální konference, 2015, s. 9).

Následující kapitola bude věnována tomu, co je bezdomovectví v obecné rovině, jakými pohledy a názory lze tento pojem definovat. Dále bude uvedena typologie bezdomovectví na základě různých aspektů a kritérií.

1.1 POJEM BEZDOMOVECTVÍ

Pojmy typu bezdomovectví či bezdomovec jsou pojmy, o které byl obohacen český jazyk v souvislosti se změnou politického režimu v naší zemi v roce 1989. Ačkoliv i před tímto rokem bezdomovci existovali, šlo převážně o osoby, které z nejrůznějších důvodů nemohly, nebo nechtěly bydlet společně s rodiči, dále sem patřily třeba osoby, které prošly ústavní výchovou, osoby rozvedené či dělníci pracující po montážích (Průdková a Novotný, 2008, s. 9).

V současné době lze bezdomovectví nejen jako pojem ale i jako sociální fenomén vysvětlit několika pohledy a způsoby. Podle slovníku sociální patologie (Bělík, Hofěrková a Kraus, 2017, s. 12) bezdomovectví zahrnuje chování a procesy, které vedou ke ztrátě zázemí, střechy nad hlavou, životních jistot a sociální exkluzi.

Ve stejné publikaci se zmiňuje, že by pro bezdomovectví měl být správně užíván termín „osoby bez přístřeší“ a termínem bezdomovec by měl být vnímán jedinec bez domoviny (domovské obce, vlasti).

Problém etymologie pojmu bezdomovec spočívá ve významu slova domov. Tento pojem nemá význam pouze slova přístřeší, nýbrž je spojován se sociálním zázemím (rodinou a místem, kam se lze uchýlit a vrátit se), souvisí s určitým stereotypem, který dává jedinci pocit bezpečí a dodává řád, v neposlední řadě je význam slovu domov spojován s určitým sociálním okolím a fyzickým soukromím. To vše bezdomovcům / osobám bez přístřeší zpravidla chybí (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 13).

Podle typologie ETHOS (Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR) pro stanovení bezdomovství Evropská observatoř stanovila tři oblasti, jejichž absence může být považována za vymezení bezdomovectví. V souvislosti s tím mít domov má být chápáno jako:

- mít slušné obydlí, způsobilé k naplňování potřeb dané osoby a její rodiny (fyzická oblast),
- mít možnost uchovat si soukromí a zachovávat společenské vztahy (sociální oblast),
- mít výlučné vlastnictví, jistotu a právní důvod užíván daného prostoru (právní oblast) (Konsensuální konference, 2015, s. 11).

Výše zmíněná evropská typologie odmítá zjednodušené chápání bezdomovectví jako přespávání osob na ulici. ETHOS docílila k názoru, že: „*Bezdomovectví je komplexní, dynamický a diferencovaný proces, v jehož rámci různí jednotlivci i skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body.*“ (Koncepce prevence, 2013, s. 8).

Na základě zde zmiňované evropské typologie jsou bezdomovci souhrnně označováni jako heterogenní populační skupina, která zahrnuje viditelné bezdomovce, tj. osoby spící venku (bez střechy), tak zahrnuje i osoby, které důsledkem nemožnosti zajistit si jiné bydlení žijí v ubytovacích zařízeních pro osoby bez přístřeší. Dále sem jsou řazeni i osoby, jejichž bydlení je nejisté či osoby, které žijí v podmínkách, které neodpovídají

minimálním standardům bydlení pro dané sociální a kulturní prostředí (Koncepte prevalence, 2013, s. 8).

Ať jednotlivé subjekty nebo i veřejnost používá termín bezdomovec či osoba bez přístřeší, jedno však zůstává stejné a to je fakt, že problematika bezdomovectví je problémem v globálním měřítku a dotýká se téměř všech zemí po celé Zemi, jež ohrožuje jejich stabilitu (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 12).

Bezdomovectví je jednou z variant extrémní sociální exkluze. Bezdomovectví lze chápat jako i jako jeden z projevů dysfunkčního chování a řešení problémů. Popřípadě lze tento jev vysvětlit jako syndrom komplexního sociálního selhání, který je spojen s neochotou či neschopností respektovat běžné sociální normy a chovat se v souladu s nimi (Vágnerová, Marek a Csémy, 2018, s. 7).

Autoři Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 14) uvádí, že podle nich k dobrému porozumění bezdomovectví je zapotřebí tento jev chápat jako proces s dynamickým vývojem. Podle nich se v psychosociálním aspektu jedná o životní krizi, která je konsekvencem generalizovaného selhání spojeného se ztrátou běžných rolí, jež ústí v poruchu sociálního fungování mezi kapacitou zvládnání jedince a požadavky okolí. Důsledkem toho se osoba stává součástí marginální skupiny osob bez domova a cizincem ve vlastním okolí. Souhrnně lze prohlásit, že bezdomovectví je jev, který ukazuje na součet negativních vlivů při ztrátě zázemí a vzniku pocitu, který lze nazvat opakem jistoty domova.

Průdková a Novotný (2008, s. 12) předkládají tvrzení, že bezdomovectví je jedna z forem sociální deviace, neboť se jedná o výraznou odchylku od normy (normou je v tomto výkladu míněno bydlení, každodenní hygiena apod.). Podle nich se jedná o více než nedostatek přístřeší a více než chudobu. Bezdomovectví je součástí odsouvání jedinců na okraj společnosti, vyloučení z účasti na životě společnosti, ztrátu místa ve společnosti, psychickým strádáním, nedostatkem stabilních vztahů, pocitu bezpečí a jistoty.

1.2 TYPOLOGIE BEZDOMOVECTVÍ

Bezdomovectví je složitý multidimenzionální společenský problém, na jehož vzniku a vývoji se podílí mnoho činitelů. Pro dobré řešení otázky bezdomovectví je třeba kvalitního poznání a pochopení procesů, které bezdomovectví ovlivňují. Samotné řešení této problematiky je otázkou přesné analýzy a kvantifikace (Konsensuální konference, 215, s. 9).

Následující podkapitola se svým obsahem bude věnovat dělení bezdomovectví podle nejrůznějších hledisek a úhlů pohledů. Nicméně je důležité si uvědomit, že osoby bez přístřeší jsou součástí veřejného prostoru. Mísí se s lidmi, kteří mají domov a není snadné je odlišovat od většinové populace, v tomto smyslu bydlící. Je zapotřebí bezdomovce vidět v kontextu celé společnosti jako specifickou skupinu osob, která je ve vzájemné interakci se zbytkovou společností (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 15).

Nicméně bezdomovectví jakožto složitý společenský problém, musí být důkladně poznáván a poznán, neboť bez toho nelze vytvořit funkční a účinnou koncepci jeho řešení. K dobrému porozumění tohoto nežádoucího jevu je nutné pojmenovat jednotlivé kategorie bezdomovectví (Hradecký a kol., 2007, s. 7).

1.2.1 KATEGORIZACE PODLE VNÍMÁNÍ VEŘEJNOSTI

Tato typologie bývá ta nejjednodušší a spočívá v tom, jak je bezdomovec či osoba bez přístřeší srozumitelný či jak je vnímán širokou veřejností, neboť vychází z běžného vnímání.

Podle situací či životních příběhů nelze osoby, které nemají domov klasifikovat do třech forem bezdomovectví, přesto právě následující tři typologie jsou nejběžnější a proto je adekvátní je uvést:

- a) Zjevné bezdomovectví – tito jedinci jsou poměrně dobře rozpoznatelní na první pohled. Ukazatelem bývá často zanedbaný zevnějšek, zápach z nedostatečné hygieny, znečištěný oděv. Jedinci v této skupině mívají též pro veřejnost nápadné chování, které často spočívá ve sbírání nedopalků z cigaret, prohrabávání se ob-

sahem v kontejnerech, žebrají. Často též bývají obklopeni mnoha zavazadly, která bývají jejich jediným majetkem. Tato skupina bezdomovců přežívá na veřejných místech, často odmítají pomoc, neboť jsou nedůvěřiví vůči ostatním, nebo si myslí, že je v jejich silách si pomoci sami. Zjevní bezdomovci často již na vše rezignovali. Jejich cílem je především si obstarat stravu, zajistit teplo, případně nějaké přístřeší. Je třeba vidět tyto jedince v kontextu toho, že osoby žijící na ulici mají velmi malou možnost volby a omezené prostředky k dosažení změny jejich dosavadního způsobu života. Osoby bez přístřeší spadající do této kategorie tvoří pouze malou podskupinu bezdomovců, jsou však velmi nápadní. Někdy vzbuzují odpor či strach a laickou veřejností jsou vnímány nejintenzivněji.

- b) Skryté bezdomovectví – tyto bezdomovci „jako bezdomovci žijí“, ale na první pohled je nelze rozeznat. Velice často dbají o svůj zevnějšek, svůj životní styl tají a problémy skrývají. Skrytí bezdomovci se za bezdomovce nepovažují, často jimi opovrhují a distancují se od nich. Tito jedinci často využívají různé formy ubytování (noclehárny, azylové domy) a to zejména v zimních měsících, poté sociální služby opouštějí. Často mění místo svého setrvání. Přes špatnou detekci není znám jejich přesný počet, přesto se lze domnívat, že tvoří početnější skupinu než bezdomovci zjevní.
- c) Potenciální bezdomovectví – do této skupiny patří osoby, které jsou bezdomovectvím ohroženy. Ačkoliv zpravidla mají zaměstnání a střechu nad hlavou, často jde o bydlení nejisté. Pro veřejnost budí dojem, že mají kde bydlet, přesto se často jedná o složité a obtížné podmínky k bydlení. Je otázkou času, kdy se ocitnou na ulici, neboť žijí tzv. ze dne na den. Do této skupiny spadají osoby mladé, které prošly ústavní výchovou a nemají možnost návratu do rodiny, lidé opouštějící výkon trestu odnětí svobody, psychiatrické léčebny či terapeutické komunity a nemají, kam jít, neboť je ani nikdo z blízkých osob nečeká. Dále sem spadají osoby závislé na psychotropních látkách, patologičtí gambleři, osoby nezaměstnané či zaměstnané nelegálně či příležitostně. Nejzávažnějším problémem této skupiny osob bez přístřeší je „nedostupnost vlastního bydlení“ o jeho získá-

ní, neboť o něj často ani neusilují, jelikož se mylně domnívají, že by ho měly získat bez vynaložení jakéhokoliv úsilí (Průdková a Novotný, 2008, s. 13-14).

1.2.2 KATEGORIZACE PODLE DOBY TRVÁNÍ

Členění bezdomovectví podle času či doby trvání je praktické zejména pro výkon přímé sociální práce a pro poskytování adekvátních sociálních služeb. Rychlá pomoc, která je jedinci bez přístřeší poskytnuta v samotném zárodku problému, je právě ta nejúčinnější. Při poskytnutí rychlé a hlavně odborné pomoci a podpory, např. podle stále užívanějšího modelu housing first, je velice vysoká pravděpodobnost, že se jedinec bude rychle schopen navrátit do běžného života (Konsensuální konference, 2015, s. 14).

Bezdomovectví se podle doby trvání dělí na tři skupiny. První skupina je bezdomovectví tzv. krátkodobé, které trvá přibližně do jednoho roku od jeho začátku, tj. od ztráty bydlení. Druhá skupina je tzv. střednědobé, které trvá zpravidla od jednoho roku do pěti let. Třetí a zároveň poslední skupinou této kategorie je bezdomovectví tzv. dlouhodobé, které svým trváním přesahuje pět let (Koncepce prevence, 2013, s. 7).

Vedle výše zmíněného základního dělení bezdomovectví dle délky trvání je třeba počítat s tzv. epizodickým charakterem bezdomovectví. To se vyskytuje u osob, které v nepravidelných intervalech kolísají mezi běžným způsobem života a ztrátou bydlení se střídavým vyhledáváním sociálních služeb a samostatně vedeným životem (Konsensuální konference, 2015, s. 14).

Vágnerová, Marek a Csémy (2018, s. 8) ještě doplňují, že podle sociálně adaptační hypotézy platí, že čím déle jedinec žije s dalšími bezdomovci, tím více se danému způsobu života přizpůsobuje. Převzme vzorce chování dané subkultury, čímž může nastartovat devastující životní trajektorie, která bývá často spojována s abúzem alkoholu či jiných návykových látek s postupnou desocializací v rámci bezdomovecké komunity. Důsledkem dochází k odpoutání od dřívějších hodnot, norem a zvyklostí, dále dochází ke stigmatizaci a k odmítavému postoji majoritní společnosti.

1.2.3 KATEGORIZACE PODLE PŘÍČIN

V této klasifikaci se posuzují vlivy vedoucí k bezdomovectví, jejich souběh a spouštěcí mechanismy. Kategorizace podle příčin vzniku je důležitá nejen pro výkon vlastní sociální práce ale i z důvodu prevence. Jsou jimi:

- a) Faktory materiální – označují se především nevhodné či nejisté způsoby bydlení, ztráta zaměstnání, nedostatečné příjmy, ztráta majetku či dluhy.
- b) Faktory vztahové – považují se jimi např. rodinné neshody, dlouhodobě narušené vztahy, rozdělení či rozpad rodiny, domácí násilí či sexuální zneužívání.
- c) Faktory osobnostní – do této kategorie spadají faktory jako např. sociální nezralost, nesamostatnost, závislostní chování, nízká či žádná odborná kvalifikace.
- d) Faktory institucionální – jejich působení může významnou měrou ovlivnit stát. Jedná se zejména o opuštění dětského domova, kdy jedinci nejsou schopni vést samostatný život, jedinci propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, neboť se nemají, kam vrátit.

Zahraniční zdroj do výčtu zařazuje ještě např. podlomené psychické zdraví či obecně nedostatečnou zdravotní péči, nízké sebevědomí, sociální izolaci či absenci denních aktivit či denního řádu (Robertson a Greenblatt, 1992, str. 5).

Velice častým spouštěcím mechanismem bývá souhra a kombinace několika symptomů, které vedou k absenci bydlení (Konsensuální konference, 2015, s. 15).

Další možné dělení bezdomovectví dle příčin uvádějí také Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 17-18), kteří vymezují příčiny na objektivní a subjektivní. Do první zmíněné skupiny, tedy objektivní, zmiňují faktory, které vznikly vlivem systémové chyby, a bezdomovec je její obětí. Oproti tomu stojí subjektivní faktory, které poukazují na nepříznivé vlastnosti jedince. Autoři se shodují na tom, že hlavními faktory pro ztrátu domova a vzniku bezdomovectví nese vinu např. bytová politika státu či absence určitých schopností ohroženého jedince. Nicméně vycházejí též z multifaktorového pojetí.

1.2.4 DALŠÍ KATEGORIZACE

Pro doplnění a přehlednost různých hledisek kategorizace bezdomovectví bude v posledním dělení uveden pouze výčet kategorií, neboť podrobnější rozepisování není pro tuto diplomovou práci nezbytné. Bezdomovectví se dá tedy dělit též podle:

- a) rodinného stavu,
- b) podle pohlaví,
- c) podle věku,
- d) podle zdravotního stavu (Konsensuální konference, 2015, s. 16-17).

2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Kapitola pojednávající o terénní sociální práci je součástí této diplomové práce, neboť je pro ni klíčová. Předtím však, než se autorka pro účely diplomové práce bude věnovat terénní sociální práci, zaměří svou pozornost sociální práci jako vědě takové, protože ukotvuje a zaštiťuje sociální práci v terénu. Kapitola o sociální práci tak poodhalí některé principy a metody práce, ze kterých terénní sociální práce čerpá a nemohla by bez nich existovat.

2.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO VĚDA

Matoušek, jakožto jeden z největších odborníků na sociální práci v naší zemi, definuje sociální práci jako: „*Společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.*“ (Matoušek, 2008, s. 200-201).

Sociální práce, respektive její formulace, její cíle práce a poslání se liší jak v dobách, tak v závislosti na teoretickém, kulturním a společenském kontextu (Matoušek, 2001, s. 184).

Sociální práce jakožto vědní disciplína i její praxe podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního pocitu blaha (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 10).

Jiná definice zase říká, že sociální práce je to, co prostě jiní – zdravotníci, učitelé, rodiče, politici nedělají. Tato starší definice jen usvědčuje společnost v nutnost vytvářet stále více mechanismů, které budou vstupovat do životů jedinců, jelikož se přirozené vztahy a vazby neustále rozbíjejí (Gulová, 2011, s. 14).

Sociální práce vychází z altruismu, její podstatou je pomáhat a angažovat se pro potřebné. Prostřednictvím svého působení a uplatňování metod zajišťuje na profesionální úrovni péči o potřebné. Její praktická aplikace vstupuje do života všech potřebných v nejrůznějším slova smyslu, buďto v podobě služby či aktivity, která si klade za cíl pomoci klientovi tak, aby si dokázal pomoci sám (Gulová, 2011, s. 14-15).

Sociální práce je obnovou sociálního fungování klienta za pomoci využití zdrojů klienta a celospolečenské solidarity. Sociální pracovník je tak právem považován a lze na něho nahlížet jako na prostředníka mezi klientem a většinovou společností. Přesto však je důležité mýti na mysli, že cílem není udělat něco za klienta, ale udělat to s ním, protože se vychází z víry, že klient je schopen si pomoci sám, dostane-li se mu potřebné a odpovídající individuálně specifické podpory (Průdková a Novotný, 2008, s. 40).

Důležitou součástí je podpora fungování klienta v situacích, které není schopen řešit sám. Sociální práce usiluje o naplnění individuálního lidského potenciálu, usiluje o lidsví v pravém slova smyslu, kdy se pracovníci angažují pro potřebné zcela přirozeně, a to nejen v duchu vzájemného soužití, ale i ve vysoce odborném rámci sociální práce.

Správné definování sociální práce jednoznačně demonstruje, jak je pro její aplikaci zásadní spolupráce a dalšími disciplínami, především s psychologii, sociologií, sociální pedagogikou, andragogikou či gerontagogikou, které mohou vhodně doplňovat sociální práci v oblasti nejen teorie ale i praxe (Gulová, 2011, s. 14-15).

Vědní disciplína, která je zde popisována, tedy disciplína sociální práce, velmi úzce souvisí s celkovým společenským klimatem. Jako obor je to velmi dynamicky se vyvíjející, neboť charakter této vědy vyplývá z měnící se povahy sociálních problémů a způsobů jejich řešení. Míra profesionality sociální práce závisí především na vlastní iniciativě sociálních pracovníků, na jejich dalším vzdělávání, odbornosti a kompetentnosti k řešeným úkonům (Kodymová a Halda, 2008, s. 7).

2.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Pojem „pomáhající profese“ představuje rozsáhlý souhrn různých povolání, která mají vztah k bezprostřední práci s lidmi. Jsou více službou a posláním pro druhé než jen ru-

tinním výkonem práce, z toho důvodu výkon pomáhající profese může být často spojován s řadou problémů a zklamání (Kodymová a Holda, 2008, s. 9).

Jak název napovídá, hlavní náplní pomáhající profese je pomáhat lidem. Stejně jako jiná povolání má každá pomáhající profese svou odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností, které jsou třeba si osvojit pro výkon daného povolání. Na rozdíl od jiných povolání však u pomáhajících profesí hraje významnou roli ještě jeden velice důležitý prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a klientem. Hlavním nástrojem pomoci u pomáhajících profesí je osobnost samotného pracovníka. Náklonnost, ochota, trpělivost, klid, vyrovnanost, vcítění a schopnost porozumění – to je jen malý výčet vlastností, kterými by měli být pomáhající pracovníci vybaveni do práce s klienty (Kopřiva, 1997, s. 14-15).

Sociální práce nemusí být chápána pouze jako věda a profese, nýbrž se o ni může pojednávat i jako o umění. Sociální práce je charakteristická tím, že se jako umění opírá o potřebu nadání a schopnosti pomáhat lidem tak, aby se nestali na poskytované pomoci závislí. Sociální práce jako umění vyžaduje porozumění pro potřeby druhých, permanentní připravenost na kontakt s klientem, ochotu naslouchat, doprovázet klienta v nejrůznějších životních okamžicích a zlomech v jeho životě. Základem toho všeho však jsou osobnostní předpoklady sociálního pracovníka, jeho talent a tvořivost. Sociální pracovník musí splňovat též získání odpovídajícího vzdělání, dodržování profesní etiky a musí se řídit minimálními standardy služeb (Kodymová a Holda, 2008, s. 10).

2.3 CÍLOVÉ SKUPINY SOCIÁLNÍ PRÁCE

Z hlediska filosofie humanismu, v jehož období sociální práce vznikla, je primárním cílem každého pracovníka v pomáhající profesi člověk jakožto jedinec ve své jedinečnosti, neopakovatelnosti, individualitě a celistvosti. V rámci holistického přístupu je jedinec vnímán nejen z pohledu sociálního problému, ve kterém se nachází, nýbrž jako osoba s vlastní biologickou, psychologickou, sociální, kulturní a spirituální složkou (Mátel, 2019, s. 9-10).

Z pojednání o sociální práci, čemuž se věnovala předchozí kapitola, je evidentní, že sociální práce má široký záběr působnosti, pracuje s mnohými sociálními problémy, které jsou z hlediska typologie rozlišeny dle symptomatologie do následujících cílových skupin, jimiž se sociální práce zabývá:

- a) Sociálně-patologické jevy – sem spadají klienti, kteří mohou být nejen aktéry ale i oběťmi delikventního chování, kriminality, obchodování s lidmi, prostituce, domácího násilí, závislostního chování či destruktivními kultury a sekty.
- b) Sociálně-ekonomické problémy – do této skupiny patří jedinci nezaměstnaní, osoby bez domova, jedinci zadlužení a chudí.
- c) Problémy věku – tuto skupinu tvoří klienti vzhledem ke specifickému chování nebo rizikům vzhledem k jejich věku. Typicky se jedná především o období dětství, dospívání a stáří.
- d) Sociální skupiny – tito klienty sociální práce se identifikují s norami a ideologií nejrozumnějších kulturních, sociálních či extremistických skupin.
- e) Zdravotní problémy a postižení – společným rysem poslední skupiny klientů jsou zdravotní komplikace, dlouhodobá hospitalizace, či jedinci s mentálním, smyslovým, tělesným či kombinovaným postižením (Mátel, 2019, s. 16-17).

2.4 STREETWORK

Slovo streetwork je převzaté z anglického jazyka a v přesném překladu znamená „práce na ulici“. Nejedná se však o jakýkoliv typ pouliční práce, nýbrž o přesně vymezenou metodu sociální práce, kterou vykonávají specificky orientovaní sociální pracovníci (Matoušek, 2003, s. 196).

Terminologie v oblasti terénní sociální práce je velice nejednotná a nejednoznačná, což zapříčiňuje odlišný výkladový rámec sociální práce jako vědní disciplíny. Terénní soci-

ální práce může být nazývána právě jako streetwork, terénní práce, terénní programy či třeba komunitní sociální práce (Janoušková a Nedělníková, 2008b, s. 11).

2.4.1 SPECIFIKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Terénní sociální práce je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předejít sociální exkluzi jedinců z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině.

Specifikum terénní sociální práce spočívá ve vyhledávání pomáhajícího potenciální uživatele sociálních služeb v terénu, respektive v přirozeném prostředí potenciálních uživatelů. Společná setkání pracovníků a klientů neprobíhají na půdě organizace, která daného terénního pracovníka zaměstnává. Tento způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z nějakého důvodu sami institucionální pomoc nevyhledávají, či ji zprvu odmítají (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 11).

Streetworker, tedy terénní sociální pracovník, reprezentuje metodu terénní sociální práce, která namísto pasivních stacionárních modelů řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávací formou sociální intervence a krizové pomoci. Dalo by se říci, že terénní sociální pracovník je jakýsi mediátor či tlumočnick mezi dvěma odlišnými světy (svět většinové společnosti proti světu rizikových či patologických skupin). Terénní sociální práce je založena především na důvěře sociálního pracovníka a vytvoření oboustranného socioterapeutického vztahu. Je však důležité myslí na mysl, že tato forma práce může být efektivní pouze tam, kde adresáti chápou její smysl, akceptují ji a snášejí (Bednářová a Pelech, 2003, s. 8-9).

Podle Matouška (2003, s. 170) je terénní sociální práce též navštěvující sociální práce, která svou povahou a charakterem nečeká, až se na ni kdokoliv obrátí s problémy, nýbrž se sama nabízí na místech vznikajících sociálních konfliktů.

Terénní sociální práce a veškeré aktivity vykonávané v rámci této služby, podporují plnou sociální integraci jejich uživatelů do společnosti, přičemž se tato metoda práce snaží využít v maximální možné míře přirozených sociálních zdrojů klienta.

K základním principům terénních sociálních služeb patří:

- princip nízkoprahovosti,
- práce v přirozeném prostředí uživatelů,
- zplnomocňování uživatelů,
- kontinuita a návaznost služeb,
- dodržování práv klientů,
- často i anonymita uživatelů (Nedělníková, 2008, s. 14).

Další zásady, které jsou charakteristické pro výkon terénní sociální práce, jsou:

- princip profesionality, odbornosti,
- princip předcházení závislosti na sociální službě,
- princip dobrovolnosti,
- princip důvěry,
- princip bezplatnosti,
- princip autonomie klienta,
- princip nehodnocení klienta (Janoušková a Nedělníková, 2008, s. 479-481).

Tato podkapitola si kládla za cíl uvést a demonstrovat, v čem je terénní sociální práce charakteristická a svébytná. Proč je to nezastupitelná metoda práce sociální práce. Dalším tedy, čím je tato metoda charakteristická, jsou její cíle, které jsou významné nejen pro plánování intervence. Za cíle terénní sociální práce lze v obecné rovině považovat:

- prevenci sociální exkluze a jeho prohlubování,
- prevenci sociálně rizikových jevů,
- sociální začleňování,
- mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost,
- zmírňování nerovností,
- pomoc klientům získat či znovu nabýt sociální kompetence,
- předávání důležitých a odpovídajících informací (Nedělníková, 2008, s. 12-13).

Jak již bylo zmíněno, terénní sociální práce staví na vyhledávání a minimalizování rizik způsobů života daných klientů. Mezi základní činnosti, které se pracovník snaží uplatňovat v nejvyšší možné míře, je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Neméně důležitou činností pracovníků je podávání pomocné ruky při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů, které spočívají např. v pomoci při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovování či upevňování rodinných vztahů, poskytování sociálně-terapeutické činnosti k rozvoji či udržení osobních sociálních schopností a dovedností. V neposlední řadě se pracovníci snaží svou odbornou činností vést k poskytování informací o rizicích, které se pojí s životním stylem, jež klienti vedou a snaží se daná rizika minimalizovat (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 16-17).

Terénní sociální práce disponuje podpůrným charakterem, neboť tato forma práce je určena všem jedincům spadající do cílové skupiny, bez ohledu na to, zda jedinci deklarují ochotu ke změně svého dosavadního způsobu života (Kliment a Dočekal, 2016, s. 66).

Velice zjednodušeně by se dalo říci, že terénní sociální práce se volí tehdy, když to vyžaduje typ problému, jelikož terénní sociální práce může být při jejich řešení efektivnější. Dále je efektivnější volit streetwork, když se cílovými skupinami nedaří navázat kontakt jiným způsobem – nečeká se tedy na to, až jednotlivec pomoc vyhledá, jelikož se nevychází z toho, že by právě potenciální klient službu sám a dobrovolně vyhledával (např. uživatelé návykových látek, bezdomovci apod.) (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 14).

Průdková a Novotný (2008, s. 53) ještě dodávají, že je důležité si uvědomit, že streetworker řeší problémy cílové skupiny, se kterou pracuje, nikoliv problémy, které tato cílová skupina vytváří společností.

S tím souvisí i tvrzení Klimenta a Dočekala (2016, s. 66), kteří zmiňují, že terénní program má protektivní dopad na většinovou společnost, jež může být cestou výkonu této profese chráněna před negativními sociálně-deviantními jevy, které se často vážou na bezdomovectví. Příkladem je např. eliminace kriminálních aktivit či šíření nakažlivých onemocnění.

2.4.2 VÝHODY A NEVÝHODY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Jako každá metoda práce, tak i terénní sociální práce, má své přednosti, úskalí a rizika. Následující kapitola se bude detailněji zabírat výhodami a nevýhodami právě zde popísané metodě sociální práce. Je důležité si však uvědomit, že některé její přednosti mohou být současně za jiných okolností rizikem a naopak. Některé výhody a nevýhody se taktéž v různé míře prolínají a v neposlední řadě se projevují obecně v sociální práci, z toho důvodu je nelze vztáhnout jen k výkonu terénní sociální práce.

Výhody terénní sociální práce jsou: přirozené prostředí – snažší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem; méně formální kontext; bezprostřední kontakt s realitou, ve které klient žije; nižší finanční náklady na službu; přímá pomoc v krizi; zmapování lokality a následná snažší orientace v ní; lepší dostupnost klienta; intenzivnější kontakt s klientem; možnost získání důvěry v komunitě; pocit bezpečí u klienta, který je v přirozeném prostředí; možná anonymita klienta; bezplatnost služby. To byl jen základní výčet pozitiv, které s sebou terénní sociální práce nese.

Následující část bude věnována výčtu nevýhod, které terénní sociální práce obnáší: riziko syndromu vyhoření může být vyšší ve vztahu k níže uvedeným nevýhodám; neochota spolupráce ze strany klienta; obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu; zvýšená rizikovost práce v terénu; neprovázanost spolupráce s institucemi / špatná komunikace; nemožnost vyřešit některé problémy na místě (počítač, tiskárna); nedostatek pracovníků v terénu; snížená motivace k práci v terénu (nepřízeň počasí, nepohodlí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž); složité pracovní podmínky; neoddělen soukromí a pracovních aktivit v terénu; střety zájmů; pracovník je v terénu často sám / nemá podporu druhého pracovníka v krizových situacích (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 12-13).

2.4.3 CÍLOVÉ SKUPINY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Terénní sociální práce pracuje s jednotlivci, s rodinami ale i se skupinou i celou komunitou. Všechny osoby, na které se terénní sociální práce zaměřuje, spojuje zejména skutečnost, že většinou sami odbornou institucionální pomoc nevyhledávají, ostatně to již

bylo zmíněno v předchozím textu. Nicméně následující část této diplomové práce se zaměří na to, proč jedinci odbornou pomoc nevyhledávají. Důvody budou shrnuty do následujícího výčtu: jedinci neví, že služba existuje; služba v blízkosti není k dispozici; jedinci nemají důvěru v oficiální instituce; mají obavu ze stigmatizace; jedinci se mohou domnívat, že jejich problémy jsou tak rozsáhlé, že už nejsou řešitelné; nemají potřebu pomoc vyhledat.

Terénní sociální práce cíleně navštěvuje lokality a prostředí, kde je zvýšený předpoklad vzniku sociálních konfliktů či již je oblast konflikty v různé míře zastižena. Mezi nejčastější cílové skupiny, se kterými terénní sociální práce pracuje, jsou:

- osoby ze sociálně vyloučených lokalit, u kterých dochází ke kumulaci obtíží (chudoba, nezaměstnanost, nepříznivé bytové podmínky, kriminalita, špatná kvalita vzdělání) nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené,
- osoby ohrožené závislostí,
- osoby pracující v sexbyznysu,
- děti a mladiství ohrožené společensky nežádoucími jevy,
- osoby bez přístřeší (Nedělníková, 2008, s. 14-15).

2.4.4 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Sociální pracovník vykonává svou profesi na základě odborného vzdělání a praktických dovedností, které pracovníkovi dopomáhají k jeho nejen profesnímu ale i osobnostnímu růstu. Praktické kompetence, kterými sociální pracovník disponuje, pomáhají vytyčit směr, kterým se poskytovaná pomoc bude ubírat a přispívají ke vzniku zdravého vztahu mezi pracovníkem a klientem.

2.4.4.1 Předpoklady pro výkon profese

Terénní sociální pracovník a jeho předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka jsou uvedeny v zákoně o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), jsou jimi: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 18).

Matoušek (2003, s. 52-54) uvádí, že sociální pracovník, tím myšleno i terénní sociální pracovník, by měl pro výkon své profese splňovat určité specifické předpoklady a dovednosti. Vzhledem k tomu, že v případě sociální práce se jedná o velice náročnou disciplínu, je pro pracovníka této profese důležitá jeho fyzická zdatnost, dále dodržování správné životosprávy a reflektování a respektování vlastních potřeb. Dalším neméně důležitým předpokladem je dobrá inteligence, která je posilována touhou neustále obohacovat své dosavadní znalosti, dovednosti a zkušenosti a vůlí se pravidelně vzdělávat. Je žádoucí též inteligence sociální, která je pro výkon této profese zcela nezbytná, měla by být proto přirozenou složkou osobnosti. Sociální pracovník by též měl být přitažlivý ve smyslu nejen fyzického vzhledu, ale též v oblasti citové. Klient velmi dobře vnímá celkový vzhled pracovníka, jeho způsoby prezentace, vyjadřování, názory, což může dopomoci velmi vřelému a kladnému nastartování úspěšné spolupráce mezi pracovníkem a klientem. Neměla by být opomíjena ani důvěryhodnost, jež se skládá z pracovníkova smyslu pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost, otevřenost i z nízké motivace pro osobní prospěch a v neposlední řadě též pověst pracovníka. Nejdůležitější dovedností je pro sociálního pracovníka komunikace, která je nezbytným a důležitým nástrojem v každé etapě jeho práce, z toho důvodu je důležité nepodceňovat to, jak a co pracovník říká. Dobrý sociální pracovník umí tedy koordinovat svůj verbální i nonverbální projev, aniž by se na to musel příliš soustředit. Nepostradatelnou dovedností sociálního pracovníka je empatie jakožto specifická forma lidské komunikace, která v sobě nese naslouchání, porozumění a chápání klienta. Empatie je nezastupitelným druhem lidského kontaktu, neboť umožňuje odhalovat zdroje hlubinných pocitů, kterých si klient není vědom.

Vedle osobnostních vlastností a kvalit by měl terénní sociální pracovník disponovat též určitým stupněm profesní kvalifikace. Streetworker by tak měl mít osvojeny obecně zaměstnanecké návyky a sebekázeň, kooperaci, verbální i neverbální komunikační zdatnost (schopnost chápat objektivní smysl sděleného i emotivní zabarvení; aktivní naslouchání; schopnost dávat přesné a srozumitelné informace; schopnost zahajovat a ukončovat interakce). V neposlední řadě by měl mít terénní pracovník odborné multidisciplinární znalosti zejména z oboru sociální práce, psychologie, pedagogiky či sociologie tak, aby uměl propojovat teoretické poznatky jednotlivých oborů a uměl je využívat a aplikovat v praxi (Klíma, 2007, s. 155).

2.4.4.2 Kompetence terénního sociálního pracovníka

Každý sociální pracovník má vymezeny pracovní kompetence, které se vztahují na pracovní pozici, kterou v rámci daného zařízení vykonává. Pracovník by měl vždy odborné kompetence znát, respektovat je a v maximální možné míře je uplatňovat v praxi. Profesionální kompetence jsou přesně popsány ve vnitřní metodice dané organizace.

Kompetence jsou definovány jako: „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnosti reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*“ (Havrdová, 1999, s. 42).

Z toho vyplývá, že kompetentní pracovník je takový, který je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci nejen jako absolvent požadovaného odborného vzdělání, ale též na základě jeho členství sociální organizace, jež jedná v souladu s uznávanou profesionální rolí (Havrdová, 1999, s. 42).

Ve zjednodušeném pojetí se ony profesní kompetence dají uspořádat do následujících skupin, které jsou představeny na základě projevů při práci s klienty:

- schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, komunitami a rodinami,
- schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, kterými klient disponuje, na základě kterých umí pracovník naplánovat plán a postup pomoci,
- schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta, podporovat jeho soběstačnost a sebeúctu,
- znalost metod a systému služeb, schopnost je adekvátně využívat ve prospěch klienta,
- přispívat k práci organizace,
- odborně růst (Havrdová, 1999, s. 45-46).

2.4.5 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Ve většinové společnosti panuje přesvědčení, že „stačí trochu chtít“ a problém lze „jednoduše“ řešit. Stačí si přeci najít nějakou ubytovnu a najít si jakoukoliv práci, vždyť práce je přeci dost. Byly však již prováděny odborné studie, které odhalují, že toto na

první pohled jednoduché schéma nefunguje a naopak studie ukazuje, jak je cesta zpátky (myšlena snaha o obnovení úspěšného života či obnovení důstojného života) je velice složitý proces, mnohdy je dokonce dosažení takových individuálních cílů téměř nemožné. Natolik vážnou situaci, jako je integrace osob bez přístřeší zpět do společnosti, je možná pouze tehdy, pokud se snaha člověka, kterého se problém týká, setká s pomocnou rukou majoritní společnosti a další odbornou pomocí (např. oboru sociální práce). Bez kooperace a součinnosti těchto tří subjektů není možné, aby byly snahy o reintegraci jedinců úspěšné. Je patrné, že společnost nemůže nad tímto problémem zavírat oči a zříkat se pomoci, neboť bez ní není v reálných silách dosáhnout změny života jedinců, kteří se o to snaží (Baláš a kol., 2010, s. 8).

Sociální práci jako vědní disciplíně se zatím dostatečně nepodařilo přesvědčit veřejnost, že bezdomovectví není možné pragmaticky redukovat pouze jako sociálně-ekonomicko-materiální problém. Společnost si dostatečně neuvědomuje, jak moc destruktivně působí na osobnost jedince sociálně materiální propad – jak útočí na jeho sebeúctu, sebedůvěru, jak moc pošlapává touhu člověka zajištění důstojných podmínek pro jeho život. Tento nelehký proces změny s dobou trvání prodlužuje a prohlubuje silný frustrační tlak, který může ve své finální podobě vést k rezignaci na svůj osud a apatii člověka. Rezignace a apatie je jednou z hraničních situací, díky kterým je proces návratu a začít znovu budovat nový život, často zcela od nuly, velmi těžký. Nelze však tvrdit, že lidé na okraji společnosti jsou zbaveni odpovědnosti za svůj život a osud. Naopak. Nicméně znovuobnovované přijetí zodpovědnosti je jedním z pilířů, na kterém je nezbytné budovat pozitivní změnu v životě lidí, kteří se ocitli na okraji společnosti (Baláš a kol., 2010, s. 8).

Následující část této diplomové práce se bude věnovat popisu metod práce streetworku jakožto specifické formě pomoci osobám bez přístřeší. Seznámením s metodami a obsahem práce terénního pracovníka má ještě více poukázat na specifčnost a náročnost této nevědní profese.

Hezky názorně terénní sociální práci představuje a rozděluje Bednářová a Pelech (2003, s. 44-46), kteří činnost terénního sociálního pracovníka analogicky rozdělují do třech forem. První formou je tzv. přímá práce, která obsahuje konkrétní činnosti vykonávané s cílovými skupinami. Přímá práce obsahuje vlastní práci na ulici, která obsahuje mapo-

vání lokalit, depistáž, navazování kontaktů, získávání důvěry klientů, doprovázení krizovým obdobím života včetně pomoci při vytváření nových životních perspektiv klienta. Dále sem spadá aktuální krizová intervence, snižování zdravotních a sociálních rizik. Nejedná se pouze o předávání informací a materiálu (letáky, desinfekce, obvazy apod.). Tento specifický proces se snaží změnit normy jednotlivých členů ve smyslu minimalizace jejich rizikového chování.

Nepřímá práce zahrnuje činnosti spojené se zajišťováním a plánováním činností chodu služby, obsahuje nezbytnou administrativu, jednání s relevantními institucemi a subjekty v zájmu klientů.

Přesahující práce neboli smíšená v sobě zahrnuje obě předešlé formy práce. Prostřednictvím této formy jsou řešeny konkrétní problémy, které vyplývají z přímé práce s cílovou skupinou. Smíšená práce obsahuje metodické vedení, specifické profesní vzdělávání, supervizi i intervizi. Prostřednictvím této práce se hledají nové efektivní formy, přístupy a metody práce za pomoci metodiků, kolegů z oboru a supervizorů.

Sociální práce s osobami bez přístřeší většinou kombinuje dva přístupy, v našem státě má větší zastoupení přístup orientovaný na změnu. Tento přístup vytváří odstupňovaný systém pomoci, který je náročnější pro klienta. Bezdomovci jako sociálně patologická skupina nemusí jevit zájem o řešení jeho dosavadní životní situace, z toho důvodu by pro ně služby měly být nějakým způsobem atraktivní a zároveň by měly motivovat ke změně životního stylu. Z toho důvodu je žádoucí kombinace přístupu orientovaného na změnu s přístupem zaměřeným na podporu klienta. Tyto strategie počítají s podporou klientů v jejich základních potřebách, aniž by projevíli snahu o změnu životního stylu. Vychází se z toho, že budou-li základní životní potřeby uspokojeny, nebude dopad patologického chování na jejich zdraví a osobnost tak markantní (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 115-116).

Terénní sociální práce jakožto forma poskytované pomoci se může dle následujícího hlediska dělit do několika fází:

1. Vyhledávání potenciálních zájemců o službu – mapování lokalit a depistáž je nezbytná na začátku terénní práce. Tyto činnosti jsou nezastupitelné ve výkonu této profese a tvoří základní stavební kámen pro další činnosti a pomoc. Je důležité se zaměřit na veřejná i neveřejná místa, která jsou bezdomovci využívána

k uspokojování různých potřeb. Tyto místa mohou sloužit např. k přespávání, setkávání, k dočasnému odpočinku, k získávání určitých zdrojů či k jiným úkonům (např. úschovna materiálů, vypalování kabelů, sběr papíru apod.). Všechna místa a lokality by měly být terénním pracovníkem sledovány ve vztahu k pohybu a adekvátně je vyhodnotit, tzn. sledovat, proč je příslušný prostor využívá. Údaje získané z mapování jsou nezbytné pro plánování další terénní práce, přičemž je nezbytné respektovat soukromí osob bez domova (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 117-118).

Při vyhledávání potenciálních zájemců o službu, při mapování a depistáži často pracovník spolupracuje s participujícími organizacemi, policií, ČR a dalších subjektů. Je dobré získat tipy na lokality od co nejširšího okruhu osob (Nedělníková, 2008, s. 180).

2. Navázání kontaktu a získání důvěry – klíčovým aspektem terénní práce je získání důvěry dotyčných osob. K tomu je zapotřebí určité šikovnosti pracovníka. Až po získání důvěry může dojít k reflektování potřeb klienta a nabídkám odpovídajících služeb a pomoci. Klient nesmí mít pocit, že na něj pracovník tlačí, že je na něj vyvíjen nátlak či pracovník omezuje jeho autonomii. Je nezbytné respektovat rozhodnutí klienta. Jedná se o dlouhý trpělivý proces. Nicméně je důležité zůstat neustále v kontaktu a místo opětovně navštěvovat. Pracovník musí umět správně zhodnotit situaci, zda osoba pomoc potřebuje. Není výjimkou, že pracovník kontakt ukončí, přičemž však pracovník v monitorování situace nejen dané osoby ale i lokality (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 118-119).
3. Rozkrývání zakázky a snaha motivovat klienta k řešení situace – tato fáze je zaměřena na zjišťování aktuálních potřeb klienta a hledání optimálního řešení jeho situace (Nedělníková, 2008, s. 181).

Hlavní náplň práce streetworkera je poskytování základního sociálního poradenství. Nejprve je nezbytné zmapovat potřeby klienta pro zlepšení aktuální situace či její změnu. Pracovník zde figuruje jako zprostředkovatel služeb. Součástí je i osvětová činnost, tedy podávání informací a upozorňování na rizika pobytu „na ulici“, na nebezpečí zadlužování, na nebezpečí užívání návykových látek či na zdravotní rizika apod. Pracovník informuje o nových službách a strategiích pře-

žití. Pracovník musí být aktivní, ikdyž klient o zprávy a informace nejeví zájem (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 119).

4. Zprostředkování vlastní pomoci – s rostoucí důvěrou jsou klienti více podporováni v aktivitách a jsou jim nabízeny další služby, druhy pomoci. Často se v této fázi zjišťují osobní data klienta (dosud pracovník zná často jen přezdívku), může se vyhotovit individuální plán pomoci. Je však nutné podotknout, že není pravidlem, že se pracovník musí s klientem dostat až do této fáze. Často práce z různých důvodů ustrne na některé z předcházejících fází (Nedělníková, 2008, s. 182).

Efektivita práce terénního sociálního pracovníka závisí nejen na jeho schopnostech a dovednostech, ale také na podpůrném komplexu služeb, které může klientovi zprostředkovat. Z toho důvodu je nezbytné vytvořit pro danou cílovou skupinu co nejširší síť služeb, které mohou být zde popisované cílové skupině nápomocny při řešení jejich situace a životního stylu (Nedělníková, 2008, s. 182).

3 RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Výkon profese terénního sociálního pracovníka provází mnoho obtíží, náročných situací jak fyzicky tak psychicky, úskalí i zklamání. Terénní sociální pracovníci jsou při výkonu své práce vystaveni zvýšené míře zátěže a rizik. Při výkonu terénní sociální práce jsou pracovníci ohroženi rizikovými situacemi, které pramení převážně z vlastního výkonu náročné pomáhající profese či nestandardních situací v terénu.

3.1 NESTANDARDNÍ SITUACE V TERÉNU

Asi největší rizika v rámci výkonu streetworku pramení z pohybu pracovníka na potenciálně nebezpečných místech. Pracovník často lokalitu navštěvuje poprvé, či je obydlena jinými osobami, od kterých neví, co očekávat. Často také pracovník mapuje lokalitu a navštíví její obyvatele v době, kdy jsou například pod vlivem akutní intoxikace návykových látek či abstinenčních příznaků. Další riziko pramení z toho, že poměrně značná část klientů trpí duševním onemocněním, avšak se nikterak neléčí a svou nemoc neřeší na odborné úrovni či si ji ani nepřipouštějí, ikdyž příznaky a projevy jsou evidentní. Vždy platí, že pokud pracovník posoudí příliš vysokou míru rizika, návštěvu neuskuteční či ji předčasně ukončí. Rizikové situace s sebou přináší i ohrožení bezpečí zdraví či života nejen pracovníků ale i klientů pramenící např. z pokusu o sebevraždu, vypuknutí psychóz, objevení závažného infekčního onemocnění, předávkování klienta či agrese nejen k pracovníkovi ale i mezi klienty navzájem (Nedělníková, 2008, s. 52-54).

3.2 ETICKÁ DILEMATA

Etická dilemata nastávají v případě, kdy požadavek klienta se rozchází s hranicemi, které jsou streetworkerem určené. Banks (2012, s. 174) uvádí, že etické problémy v sociální práci vznikají, když se pracovník dostane do situace morálního rozhodnutí, důsledkem čehož se musí rozhodnout mezi dvěma alternativami, z nichž není jasné,

kteřá z nich je ta správná. V terénu se typicky jedná např. o půjčování nebo dávání peněz. Pracovník může v rozumné míře přispět pouze v nejnnutnějších případech (zaplatení jízdenky, zaplatit poplatek v lékárně), nikdy však nedávat klientovi peníze. Často klienti cítí přirozenou potřebu pracovníka obdarovat a poděkovat mu darem za poskytnutí pomoci. Klient se může cítit uražen, když pracovník dárek nepřijme, přesto by dary větší hodnoty měly být odmítány automaticky.

Dalším rizikem, se kterým se může pracovník v terénu setkat, je vyjádření erotických citů ze strany klienta či i naopak. Platí, že pokud klient patří mezi klientelu organizace, je neakceptovatelný jakýkoliv jiný vztah, než je ten pracovní. Projevení sympatií neerotické povahy však může klienta povzbudit ke změně dosavadního životního stylu.

Další nestandardní a vyhrcovanou situaci, které může pracovník v terénu stát tváří v tvář, je, když klient vyhrožuje sebevraždou, pokud mu nebude poskytnuta z jeho strany požadovaná služba. V takovém případě se většinou jedná o cílenou manipulaci, nicméně je nezbytné situaci prověřit a řádně ji prozkoumat (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 124-125).

Dilemata, se kterými se může pracovník též setkat, se obecně týkají protichůdného zadání. Jedná se o situace, kdy pracovník stojí mezi zakázkou klienta a zakázkou instituce, kdy pracovník stojí jako jakýsi prostředník, přičemž zájmy klienta mohou být v jejím rozporu. Podobné situace může nastat, kdy zájem klienta stojí proti veřejnému zájmu. Toto dilema vychází ze situací, kdy klient „načerno“ pracuje, čili pracovník kryje šedou ekonomiku, nebo kdy pracovník ví, že se klient dopouští trestné činnosti (např. krádeží) (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 381-382).

Ať už se sociální pracovník v terénu potká s jakýmkoliv etickým problémem či dilematem, měl by z profesionálního hlediska podporovat etickou debatu se svými kolegy, měl by se do ní zapojovat a měl by mít na paměti, že vždy nese odpovědnost za své volby a jednání (Doel, 2016, s. 6).

Jak již bylo zmíněno, v rámci výkonu terénní sociální práce je nejdůležitějším nástrojem práce vztah s klientem. Je důležité, aby měl pracovník dobré vztahy s klienty, které by měly být založené převážně na důvěře, nicméně právě otázka hranic ve vztahu jsou velkou kapitolou dilemat, kterými se snad každý streetworker nejménou setkal. Otázka pevných hranic u terénní práce je tak křehká, neboť výkon profese není tolik formální,

jako tomu je u jiných profesí. Terénní práce je navíc poskytována v přirozeném prostředí klienta, čímž mu je mnohdy blíže a poznává tak klienta v nevhodných situacích. Obtížné situace vyplývající z hranic mezi pomáhajícím a klientem pramení z mnohdy až přátelských vztahů či z existence „oblíbených“ klientů (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 383).

Část kapitoly, které chce autorka ještě v této diplomové práci věnovat, je oblast týkající se dilemat pomoci a kontroly. Otázky kontroly a pomoci vystupují převážně v momentech, kdy jsou klienti v pasivní roli, nespolupracují. Pracovník může nabývat dojmu, že pokud dojde k ukončení spolupráce, může to negativně ovlivnit kvalitu života klienta. Pracovník může ukončení spolupráce vnímat jako vlastní selhání, může podléhat představě, že on sám nejlépe ví, co je pro klienta dobré, čili přiznává klientovi nižší kompetence rozhodovat o svém osudu (Janoušková a Nedělníková, 2008a, s. 383).

Neexistuje jednotný postup, jak se v daných situacích co nejlépe a nejkorektněji zachovat. Z toho vyplývá, že dobrý diagnostický proces je nezbytný pro pracovníka v terénu. Pracovník musí umět dobře zacházet se svými city a pocity a musí je umět zřetelně pojmenovat. V opačném případě se jedná o nevládnutý proces udržení profesionálního vztahu s klientem (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 124-125).

3.3 SYNDROM VYHOŘENÍ

Každý člověk se setkává s těžkostmi a svízelnými situacemi různého charakteru, které do jisté míry zatěžují jeho duševní život. Mezi psychicky náročné situace zaujímají své místo i ty, které pramení s pracovním životem (Vacínová, Trpišovská a Farková, 2010, s. 201).

Následující kapitole je značná pozornost věnována z toho důvodu, neboť pro svou fyzickou a hlavně psychickou náročnost je terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší syndromem vyhoření ohrožena více než jiné profese. Z praxe a vlastních zkušeností si je autorka této diplomové práce vědoma, že terénní sociální pracovníci jsou bez kvalitní a správné péče, ve smyslu prevence syndromu vyhoření, ohroženi ve smyslu dlouhodo-

bé profesní životnosti. Téma syndromu vyhoření bude zahrnuto i v empirické části této diplomové práce, proto je žádoucí tuto oblast zmínit i na teoretické úrovni.

Terénní pracovníci při své práci velice často čelí náročným a stresovým situacím. Pracují mimo bezpečí kanceláře, v nebezpečných a jinak rizikových lokalitách. Ocítají se v roli jakéhosi prostředníka mezi potřebami klientů a odbornými institucemi, jsou tak nuceni čelit tlaku obou stran. Velice problematičtá je skutečnost, že výsledky práce streetworkera nejsou hmatatelné ihned, a někdy vůbec. Z toho důvodu je nezbytné, aby byl terénní pracovník odolný nejen po psychické stránce, uměl vyžít poznatky a doporučení duševní hygieny a uvědomoval si možné zdroje profesionální opory a podpory (Janoušková a Nedělníková, 2008b, s. 520).

Syndrom vyhoření je specifický negativní důsledek stresu, který se projevuje převážně ztrátou motivace, ideálů, energie, chronickou únavou a nechutí pokračovat v dané činnosti. Syndrom vyhoření se objevuje především jako důsledek chronické emoční zátěže, která je spojena s dlouhodobým pracovním nasazením ve prospěch druhých osob, klientů. Často se syndrom vyhoření objevuje u pomáhajících profesí a u profesí, jejichž pracovní náplní je jednání a komunikace s druhými osobami. Syndrom vyhoření se vyskytuje převážně u osob, které se od počátku velice angažují, k pracovním úkonům přistupují zodpovědně a svědomitě či u osob, které mají tendence pracovní záležitosti prožívat emočně intenzivněji. Je nutné podotknout, že v náchylnosti na vznik syndromu vyhoření existují velké individuální rozdíly a nemusí zastihnout každého, kdo se střetává s rizikovými a náročnými situacemi (Nývtová, 2010, s. 52-53).

Existuje mnoho tezí a výkladů syndromu vyhoření, podle Smutka, Seibela a Truhlářové (2010, s. 152-153) je syndrom vyhoření stav dlouhodobě trvající tvůrčí činnosti bez prožívání. Pokud se vykonává práce s radostí, s vnitřním souhlasem, je daleko nižší pravděpodobnost vzniku syndromu vyhoření. Je však zapotřebí tyto prožitky odlišit od pocitů nadšení, idealizace a entusiasmů. Při vzniku syndromu vyhoření se ukazuje na cíl, který je zaměřený na životní postoj se ztrátou životních pocitů, což má za následek, že jedinec nerespektuje svou vlastní hodnotu a též hodnotu druhých osob. Důsledkem toho dochází ke zvěcnění vztahů.

Práce v pomáhajících profesích má aspekty, jež činí takové pracovníky zranitelnějšími, než je tomu u jiných profesí. Pracovníci v pomáhajících povoláních přicházejí do intenzivnějšího styku s lidmi, z toho důvodu jsou nuceni snášet těžké mentální břemeno (Maroon, 2012, s. 11).

Obecně syndrom vyhoření vzniká důsledkem déletrvajícího působení převážně interpersonálních stresorů, které nevedou k uspokojivým odpovídajícím výsledkům. V práci terénního sociálního pracovníka se jedná především o následující charakteristické stresory a podněty: výsledky práce nejsou vidět, nutnost stálého ovládnutí emocí, pracovníkovi se nedostává odpovídajícího uznání a pochopení, nemožnost přizpůsobit tempo a styl práce individuálnímu biologickému rytmu pracovníka či nutnost stálého opakování týž úkonů (Nývltová, 2010, s. 53).

Úlehla (2004, s. 121) k výše zmíněnému výčtu Nývltové ještě připisuje situace a profese, které mají tendence zabývat se klienty dlouhodobě. O to více je vznik syndromu pravděpodobný, nedosahují-li pracovníci úspěchů a jejich snaha přichází vniveč.

Zrádnost a záludnost syndromu vyhoření tkví v tom, že nenastupuje ihned, ale jeho příznaky nastupují plíživě, nenápadně, v časovém rozmezí i několika let. Burn out syndrom neboli syndrom vyhoření, se projevuje, respektive jeho příznaky jsou zřetelné v několika oblastech – v oblasti psychického či emočního prožívání a v oblasti fyzického zdraví. Jednotlivé projevy a znaky na sebe často navazují. Nicméně jednotlivé projevy ať už psychického či fyzického rázu se dají shrnout do třech základních symptomů – vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Ze zkušeností lze do výčtu psychického a fyzického vyčerpání zařadit: sklíčenost, bezmoc a beznaděj, pocity strachu, pocity prázdnoty, apatie, ztráta odvahy či osamocení, nedostatek energie, slabost, chronická únava, náchylnost k infekčním onemocněním, zažívací potíže, svalové napětí, poruchy spánku. Projevy odcizení při burn out syndromu jsou: negativní postoj k sobě ale i k druhým osobám, negativní vztah k práci, ztráta schopnosti navázat zdravé sociální vztahy, ztráta sebeúcty, pocit vlastní nedostatečnosti či pocit méněcennosti.

Třetím hlavním symptomem, který se projevuje poklesem výkonnosti, může mít podobu: nespokojenosti s vlastním výkonem, nižší produktivitou, vyšší spotřebou energie a času, ztrátou nadšení, nerozhodností, ztrátou motivace či pocitem selhání (Stock, 2010, s. 19-23).

Práce s dlouhodobě problémovými klienty, kam spadá i cílová skupin osob bez přístřeší, jelikož se pracovníkům dostává ne moc pozitivní zpětné vazby v tom smyslu, že by se jejich situace či stav rapidně zlepšila, je pro pracovníka velice náročná. Aby terénní sociální pracovníci při procesu pomáhání nevyhořeli, je namístě v první řadě nezapomínat sami na sebe. Je nezbytné si proto uvědomit, že pokud se pracovník nedokáže kvalitně postarat o sebe, je pravděpodobnost, že se dostatečně nepostará o druhé. Aby si pracovník zachoval profesionální nasazení, psychickou odolnost a zájem o klienty, doporučuje se mu držet následujících doporučení, které jsou bodovitě shrnuty v následujícím výčtu:

- uvědomit si výhody své profese,
- neustále se vzdělávat a snažit se profesně růst,
- dodržovat zásady správné psychohygieny,
- mít na sebe přiměřené nároky,
- s klienty mít stanovené realistické cíle,
- dodržovat profesionální a etické cíle,
- prohlubovat svou sebereflexi,
- soustředit se na proces a být kreativní (Pešek a Praško, 2016, s. 144).

Sociálního pracovníka během výkonu jeho profese doprovází řada úskalí, náročných a stresových situací či dilemat, kterým musí denně čelit. Díky náročnosti povolání v mnoha úrovních a díky vysoké zátěži a nároků na pracovníka na jeho psychickou oblast, mohou tyto stresory dopomoci vzniku syndromu vyhoření. Dobrým rozpoznáním rizikových faktorů a dodržování kvalitní psychohygieny a přiměřené prevenci může pracovník syndromu vyhoření předejít, což umožňuje jeho další setrvávání v profesi, aniž by došlo k narušení jeho nejen profesionálních ale i osobnostních kvalit, hodnot a přístupů k profesi.

4 BEZDOMOVECTVÍ V PRAZE

Výskyt osob bez přístřeší na území hl. m. Prahy je logickým faktem, neboť prostředí metropole vytváří příznivé podmínky pro vedení jejich životního stylu. Tato skutečnost je dána několika činiteli, zejména pak vysokou anonymitou prostředí, snadnějším způsobem získání finančních prostředků a množstvím možných úkrytů před nepříznivými klimatickými podmínkami (První mezinárodní konference o bezdomovectví v Praze 2008, 2008, s. 41).

Informace a data, která budou předmětem následující části této diplomové práce, vycházejí ze zpracované Analýzy situace bezdomovectví v Praze, která byla vyhotovena a představena společností Median, s. r. o, pro Centrum sociálních služeb Praha, jakožto součást projektu Koordinace systémového řešení bezdomovectví v Praze. Analýza, respektive její výsledky, byly zpracovány a představeny v říjnu roku 2020, jedná se tedy o aktuální data, které mají validní hodnotu i v době obhajoby této diplomové práce.

Úkol, který si klade za cíl následující kapitola, je představení elementárního obrazu o situaci bezdomovectví v Praze a to převážně co se týče velikosti populace osob v Praze, které se vyskytují ve stavu bezdomovectví či jsou ztrátou bydlení aktuálně ohroženi.

4.1 VELIKOST POPULACE

Při zjištění velikosti populace osob bez přístřeší se vycházelo z typologie ETHOS, která je již představena v první kapitole této diplomové práce. Její ucelená verze je součástí této práce, jež je uvedena v příloze.

Co se tedy velikosti populace osob bez přístřeší na území hlavního města Prahy týče, k říjnu roku 2020 bylo zjištěno, že se bezdomovectví a bytová nouze týká bez mála 21 000 obyvatel hlavního města. Osob žijící a nocující venku či v provizorních přístřešcích a noclehárnách, je přibližně 3 900 – 4 900. Osob bez bytu, tedy pobývajících v různých institucích a ubytovnách, je přibližně 8 700. Zbývajících 7 000 osob jsou lidé, kteří jsou ohroženi ztrátou bydlení či žijí v nevyhovujících podmínkách.

Pro lepší přehlednost a ucelenost počtu osob bez přístřeší autorka představuje data zkompletované v následující tabulce:

Tabulka č. 1: Přehled velikosti populace osob bez přístřeší a ohrožených ztrátou bydlení

| Kategorie | Celkový počet osob | Zdroj |
|---|---------------------------|---|
| Osoby bez střechy | | |
| Počet osob přespávajících venku a v noclehárnách | 3 900–4 900 | Extrapolace na základě dotazníkového šetření – zaokrouhleno |
| Osoby bez bytu | | |
| Počet osob v azylových domech | 576 | Sčítání v zařízeních |
| Počet osob bez domova v domovech se zvláštním režimem | 38 | Sčítání v zařízeních |
| Počet osob v ubytovnách zřizovaných městskou částí či hl. m. Prahou | 286 | Městské části |
| Počet osob na komerčních ubytovnách | 6 100 | Městské části – přibližný údaj |
| Počet osob bez bydlení ve zdravotnických zařízeních | 342 | Sčítání v zařízeních |
| Počet osob bez bydlení ve vazebních věznicích | 495 | Sčítání v zařízeních |
| Počet osob bez bytu, přespávajících u přátel, známých apod. | 600 | Městské části – přibližný údaj |
| Humanitární zařízení | 225 | Sčítání v zařízeních |

| | | |
|--|--------------------------|--------------------------------|
| Osoby bez bytu celkem: | cca 8 700 | Zaokrouhleno |
| Osoby v bytové nouzi | | |
| Počet osob akutně ohrožených ztrátou bydlení | 2 350 | Městské části – přibližný údaj |
| Počet osob v nevyhovujícím bydlení | 4 700 | Městské části – přibližný údaj |
| Osoby v bytové nouzi celkem: | cca 7 000 | Zaokrouhleno |
| Celkový počet osob (bez střechy, bez bytu, v bytové nouzi): | cca 19 600–20 600 | |

Zdroj: Analýza situace bezdomovectví v Praze (2020, s. 3).

4.2 STRUKTURA POPULACE

Bezdomovecká populace rozhodně není homogenní skupinou, nýbrž se liší genderově, na základě věku, trvalého bydliště, národnosti či zdravotního znevýhodnění. V následující části budou představeny základní charakteristiky osob bez střechy tak, aby byla stručně avšak výstižně předvedena skladba osob bez přístřeší v Praze. Představení následujících dat demonstruje různorodost cílové skupiny, která je předmětem této diplomové práce. Právě rozmanitost a mnohotvárnost osob, s nimiž se terénní sociální pracovník v Praze setkává, reálně dokládá náročnost profese a nutnost širokého spektra vědomostí, znalostí a dovedností, jež by pracovník při výkonu této profese měl disponovat.

U převážné většiny osob bez přístřeší na území hlavního města Prahy trvá bezdomovectví již několik let, v mnohých případech se jedná o dlouholetou záležitost.

Na základě zjištěných trajektorií lidí bez domova lze uvést, že pouze přibližně jedna čtvrtina osob bez přístřeší opakovaně využívá služeb typu azylového domu či noclehárny, které Praha nabízí.

Co se různých znevýhodnění týče, pouze jedna čtvrtina bezdomovecké populace disponuje trvalým bydlištěm na území hlavního města Prahy. Osoby, které mají trvalé bydliště jinde, jsou znevýhodnění převážně v souvislosti v přístupu k sociálním dávkám.

Dále přibližně jedna čtvrtina osob bez domova v hlavním městě tvoří jiné než české národnosti, většinou se tak jedná o osoby slovenské národnosti.

Podíl mužů a žen dokládá, že bezdomovecká populace v Praze je více maskulinní, tedy více mužská. Mužské pokolení tvoří 84% bezdomovců, ženy tak tvoří pouze 16 procentní zastoupení.

Co se věkového rozložení týče, nejvyšší zastoupení má skupina osob v rozmezí 31 – 60 let (84%), jedinci do 30 let tvoří 10% a senioři nad 61 let jsou tvořeni 7 procenty z celé cílové skupiny (Analýza situace bezdomovectví v Praze, 2020, s. 1 - 26).

Rozdílnost a různorodost osob bez přístřeší v Praze, jak byla představena v této kapitole, nepředstavuje všechny charakteristiky, ale znázorňuje podstatnou část znaků a jevů vztahující se zde popisované cílové skupiny na území hlavního města. Tyto rysy a odlišnosti se tak promítají do přístupů, způsobů práce i možností pomoci, jež terénní sociální pracovník vynakládá vstříc zlepšení sociální a celkové životní situace svých klientů.

4.3 TERÉNNÍ PROGRAMY V PRAZE

Hlavní město Praha disponuje rozvinutým systémem sociálních služeb včetně služeb pro osoby bez přístřeší. V současné době je v Praze poskytováno 10 registrovaných sociálních služeb Terénní programy pro osoby bez přístřeší či lidí bez domova. Jednotlivé terénní služby se více zaměřují na intenzivní práci s menším počtem osob, jiné svou

činnost soustřeďují více na depistáž nebo na pomoc co největšímu počtu osob bez domova.

Ze zjištěných a ověřených dat vyplývá, že v roce 2020 denně využívalo služeb Terénních programů 213 osob. Těmto osobám byla poskytována nejrůznější forma pomoci vzhledem k jejich aktuální situaci či potřebám a vzhledem k principům výkonu práce terénního pracovníka (Analýza bezdomovectví v Praze, 2020, s. 76).

Z této situace a skutečnosti vychází specifikace diplomové práce, jež se zaměřuje výhradně na území hlavního města Prahy. Autorka vychází nejen z takto dostupných informací, nýbrž i z vlastních zkušeností, neboť sama pracuje jako terénní sociální pracovník s danou cílovou skupinou v hlavním městě České republiky.

Zkušenosti autorky potvrzují, že Praha je, co se terénních programů pro osoby bez domova, kvantitativně zabezpečena a disponuje mnohočetnými týmy streetworkerů. Důsledkem toho tak, dle jejích zkušeností, bohužel dochází nejen k dublování a překrývání činností mezi jednotlivými týmy navzájem. Ačkoliv se může zdát, že dostatek terénních programů v jednom městě musí obnášet pouze samá pozitiva, opak může být pravdou a tato skutečnost tak může obnášet i jistou míru negativních jevů, což se může projevat nejen na kvalitě poskytování služeb, ale i na výkonnosti, motivaci a vnímání smysluplnosti práce terénního sociálního pracovníka, jenž je ústředním tématem této diplomové práce.

Fungování a poskytování služeb několika týmy zabezpečující terénní sociální práci pro osoby bez domova může vyústit až k přesycení této poskytované služby, jenž se může projevit v předhánění se v nabízených službách a formách pomoci jednotlivých týmů nebo zneužívání služeb klientelou, což může ohrozit klienty, pracovníky jako jednotlivce, jednotlivé služby jako celek organizace ale i spoluobčany města Prahy, na které fenomén bezdomovectví má bezesporu dopady napříč generacemi.

Než bude představen výzkum a interpretace dat této diplomové práce, v následující části práce autorka představí výsledky jednoho z výzkumů, který byl již v minulosti realizován týkající se obdobného zadání a problematiky. Představený výzkum se zabývá otázkou, jakým způsobem vnímá smysl práce streetworker, přičemž cílovou skupinou jsou

uživatelé psychotropních látek. Autorka si je vědoma, rozdílnosti cílové skupiny, pojmání o smysluplnosti terénní práce navzdory nejednotné cílové skupině stojí stále v centru výzkumného zkoumání, což je pro tento účel klíčové.

Výzkumné šetření bylo součástí diplomové práce. Práce byla obhájena studentem magisterského studia, fakulty sociálních studií, katedry sociální politiky a sociální práce na Masarykově univerzitě v Brně v roce 2013.

Z výzkumného šetření vzešlo, že všichni respondenti prožívají v souvislosti s výkonem profese pozitivní emoce a pocity. Primárním zdrojem prožívání pozitivních emocí jsou kontakty a vztahy s klienty. Dále pracovníky pracovní naplňuje dosažení úspěchů a postupů v rámci práce s klientem. Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že práce všechny dotazované respondenty baví, naplňuje a považují ji za smysluplnou. Byly vyzdvihovány interpersonální vztahy na úrovni kolegiálních vztahů jako důležité pro prožívání pozitivních emocí v pracovním procesu terénního sociálního pracovníka.

Co se negativních emocí týče, respondenti je prožívají během manipulace ze strany klientů či jeho pokusu či během kontaktu a práce s agresivními klienty obecně. Negativní emoce byly účastníky vnímány též v souvislosti s pocitem vlastního profesního selhání, zklamání, beznaděje, marnosti a frustrace. Byly zmíněny též nepříjemné pocity v souvislosti s přístupem a pohledem většinové společnosti vstříc osobám užívající psychotropní látky (Porč, 2013, s. 80-83).

EMPIRICKÁ ČÁST

5 TEORETICKÉ VÝCHODISKO VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Na sklonku roku 2020 bylo bezdomovectvím či přebýváním v nevyhovujících bytových podmínkách postiženo bezmála 21 000 obyvatel hlavního města Prahy, z toho přibližně 5 000 obyvatel bylo odkázáno na přežívání a přespávání venku na otevřeném prostranství či v provizorních přístřešcích. Tato alarmující čísla poukazují na to, u kolika obyvatelů hlavního města Prahy není naplněna jedna ze základních lidských potřeb, tj. potřeba bydlení a s tím související potřeba jistoty a bezpečí.

Průzkumné šetření této diplomové práce se zabývá vnímáním smysluplnosti práce terénního sociálního pracovníka pro osoby bez přístřeší právě na území hlavního města České republiky. Teoretické východisko vychází z empirie, že terénní sociální práce je důležitá nejen pro samotné uživatele služby, ale i pro společnost, která výkon této profese dostatečně neoceňuje, bagatelizuje či subjektivně neakceptuje.

5.1 FORMULACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A VÝZKUMNÉHO CÍLE

Každodenní výkon profese terénního sociálního pracovníka pro osoby bez přístřeší je náročný nejen na rovině fyzické, ale převážně na rovině psychické. Tato profese je doprovázena mnohými riziky včetně syndromu vyhoření, který bývá doprovázen vnímáním vlastních pocitů beznaděje, bezmocnosti, bezvýznamnosti společně s pocity marnosti, které mohou vyústit až k úbytku či úplné ztrátě smyslu výkonu profese. Autorka této práce usuzuje, že v případě prožívání ztráty smyslu výkonu svého povolání, v tomto případě výkonu terénní sociální práce, musí negativně ovlivňovat pracovníkův výkon, co se převážně kvality týče. Negativní implikace mohou mít vliv nejen vůči uživatelům sociální služby, ale i vůči společnosti, které tak může být ve zvýšené míře ohrožena absencí dostatečné ochrany např. před šířením zdravotních rizik, kriminalitou, vznikem

vážnějších či dalších forem sociálně patologických jevů či ještě větším sociálním propadem spoluobčanů.

Poznávacím cílem této diplomové práce je shledat odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „*Jak vnímají terénní sociální pracovníci význam a smysluplnost výkonu terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší v Praze?*“

Součástí výzkumného šetření je najít odpověď i na dílčí výzkumnou otázku, která se ptá: „*Jak hodnotí terénní sociální pracovníci koordinovanost terénní sociální práce v Praze?*“

5.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE

Pro nalezení odpovědi na hlavní výzkumnou otázku byla zvolena forma kvalitativního výzkumu jakožto nejvhodnější a nejadekvátnější způsob výzkumného šetření. Kvalitativní výzkum svým charakterem obsahuje popis a interpretaci sociálních či individuálních problémů lidí, přičemž jeho podstata tkví v holistickém obrazu daného zkoumaného problému (Hendl, 1997, s. 12).

Podle Miovského (2006, s. 16) je kvalitativní přístup nenumerné šetření a interpretace sociální reality, jehož hlavním účelem je odkrývat význam, který je podkládán sdělovanými informacemi.

Kvalitativní metoda výzkumu se využívá podle Strausse a Corbinové (1999, s. 11) k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o kterých toho ještě není mnoho známo. Zároveň však autoři připouštějí, že tato metoda může být využita k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už jsou nějaké znalosti k dispozici. Kvalitativní metoda výzkumu tak umožňuje získat a podat detailní informace o jevech, které se kvantitativní metodou velice obtížně získávají a podchycují.

Prostřednictvím kvalitativního výzkumu lze objasnit, z jakého důvodu se dané jevy dějí, jakým způsobem se lidé v daném prostředí chovají, nebo proč se chovají určitým způsobem. Výzkumník, který tyto jevy a skutečnosti zjišťuje, pozoruje a analyzuje, je charakterem činností přirovnáván k detektivovi, neboť i on svou činností vyhledává a ana-

lyzuje jakékoliv informace, které svou povahou přispívají k vysvětlení stanovených výzkumných otázek, provádí deduktivní i induktivní závěry (Hendl, 2016, s. 46-48).

Vzhledem k citlivosti a důvěrnosti vůči hlavním výzkumným otázkám, autorka nezvolila kvantitativní výzkumnou strategii, neboť by tato metoda nedávala dostatečný prostor pro porozumění vztahů, motivů, pocitů a souvislostí vztahující se k hlavnímu výzkumnému problému. Kvantitativní strategie by tak s ohledem na zadání a znění tématu této diplomové práce představovala zcela nevhodnou variantu výzkumného šetření.

5.3 TECHNIKA SBĚRU DAT

V rámci fenomenologického zkoumání je podle Hendla (2016, s. 131) nejtypičtější technikou shromažďování dat kvalitativní rozhovor. Tímto přístupem je účastník vyzván, aby reflektoval svoji empirii a formou vyprávění sdílel, jakou pro něho měla význam.

Obecně je rozhovor jakožto technika sběru dat jednou z explorativních technik, která se neopírá o písemné vyjádření respondenta, nýbrž vychází z ústní komunikace (Pelikán, 2007, s. 117).

Rozhovor je výzkumnou technikou, která výzkumníkovi umožňuje zachytit nejen fakta, ale svou povahou umožňuje proniknout hluboko do motivů a postojů tázaných respondentů. Tato technika je využívána a aplikována převážně v těch případech, kdy se ve výzkumu hledají bezprostřední, osobní či důvěrné odpovědi (Gavora, 2000, s. 110).

Technikou zjišťování pro účely této diplomové práce byl zvolen hloubkový rozhovor. Podle Švaříčka a Šedové (2007, s. 159) lze hloubkový rozhovor definovat jako nestandardizované dotazování pomocí otevřených otázek. Ti samí autoři uvádějí, že mezi jeden z hlavních typů hloubkového rozhovoru patří rozhovor polostrukturovaný, který bude použit v rámci výzkumného šetření této diplomové práce.

Polostrukturovaný rozhovor je pro výzkumníka a jeho tvorbu velice výhodný, neboť mu umožňuje vytvořit určité schéma, kterým je specifikován okruh otázek, na které se bude

výzkumník ptát. Avšak schéma, které je pro výzkumníka závazné, dává dostatek prostoru pro doplňující otázky tazatele, včetně využívání tzv. inquirů, tedy upřesnění a vysvětlení odpovědí respondenta. Inquiry tak umožňují ověřit si, jak účastník danou věc (odpověď) myslí, umožňují správně pochopit a interpretovat získaná data a napomáhají rozpracovávat dané téma do své hloubky vzhledem k cílům a definovaným výzkumným otázkám (Miovský, 2006, s. 159-160).

Sběr dat probíhal v měsíci lednu roku 2021. Dny, místo i čas setkání si autorka s respondenty domluvila předem. Vzhledem k závažnosti tématu, byly rozhovory vedeny v neutrálním prostředí s navozenou příjemnou a do jisté míry i intimní atmosférou. Pro účely pozdější analýzy získaných dat, byly rozhovory nahrávány na diktafon. Veškeré rozhovory byly autorkou podrobeny doslovné transkripci pro lepší orientaci v množství získaných dat a pro jejich snadnější zpracování. Pro ukázkou je část přepsaného rozhovoru uvedena v této diplomové práci a to formou přílohy na jejím konci.

Časová dotace rozhovoru byla stanovena na 60 – 90 minut pro jednotlivý prováděný rozhovor.

Všichni respondenti, kteří se podíleli na sběru výzkumných dat a byli tak účastníky výzkumného šetření, před začátkem rozhovoru explicitně vyjádřili informovaný souhlas se zpracováním jejich dat pro záměr vyhotovení této diplomové práce.

5.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR

Respondenti, kteří se zúčastnili výzkumného šetření pro účely této diplomové práce, byli dle Miovského (2006, s. 135) vybráni tzv. metodou záměrného (prostého) výběru. Jedná se o jednu z nejhojněji využívanou metodu v rámci kvalitativního výzkumu. Výzkumný vzorek respondentů je vybírán podle jejich určitých vlastností, jež představují právě požadovaná kritéria. Respondenti jsou tak vybíráni na základě plnění určité vlastnosti a současně jsou ochotni se do výzkumného šetření zapojit.

Pro výběr respondentů s ohledem na dosažení výzkumného cíle byla zvolena následující kritéria:

- Respondenti musí být v pracovním poměru v rámci sociální služby „Terénní programy“, jejichž cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší.
- Respondenti musí splňovat dle zákona č. 108/2006, Sb., kvalifikaci pro výkon profese sociálního pracovníka (vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské vzdělání).
- Výkon profese respondentů se musí odehrávat na území hlavního města Prahy.
- Různá délka pracovního poměru respondentů.
- Respondenti musí být ochotni a otevření komunikaci týkající se daného tématu a výzkumného problému.

Co se velikosti výzkumného souboru týče, Řiháček, Čermák a Hytych (2013, s. 14) uvádějí, že interpretativní fenomenologická analýza (zkráceně IPA), jež bude použita v rámci analýzy získaných výzkumných dat, obvykle pracuje s nižším počtem participantů (případně s jedním). Pro účely magisterské diplomové práce autoři doporučují vzorek o 3-6 respondentech, aby tak výzkumník mohl vypracovat detailní analýzu každého případu. Na základě toho byly po konzultaci s vedoucím práce, provedeny tři hloubkové rozhovory s tazateli, kteří splňují výše uvedená kritéria. Se záměrem dosáhnout rozmanitých pojednání o vnímání smyslu terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší na území hlavního města Prahy, byli osloveni respondenti tak, aby výzkumný soubor obsahoval nejednotné pohlaví, různý stupeň vzdělání, různou délku praxe v dané oblasti a různého zřizovatele organizace, kde respondenti pracují. Poslední zmíněný faktor byl zvolen z toho důvodu, neboť způsob financování se může výrazně odrážet na samotné filosofii daného zařízení včetně přístupů ke klientům (nezisková organizace, příspěvková organizace).

Základní údaje o respondentech jsou uvedeny v následující tabulce, přičemž podrobnější údaje a seznámení s respondenty jsou součástí diplomové práce, jež je uvedeno v příloze na konci této práce:

Tabulka č. 2: Základní údaje o respondentech.

| označení respondenta | pohlaví | pracovní pozice / nejvyšší dosažené vzdělání | praxe s osobami bez přístřeší na území hl. m. Prahy |
|----------------------|---------|--|---|
| A1 | muž | terénní sociální pracovník (vedoucí terénního programu) / vyšší odborné (DiS.) | 23 let |
| B2 | žena | terénní sociální pracovník / vysokškolské (Mgr.) | 8 let |
| C3 | žena | terénní sociální pracovník / vysokškolské (Bc.) | 3 roky |

Zdroj: Vlastní zpracování.

5.5 ANALÝZA DAT

Pro zpracování a analýzu dat se autorka rozhodla využít metody interpretativní fenomenologické analýzy.

Ve výzkumu, který využívá fenomenologické zkoumání, se výzkumník zaměřuje na přímou osobní zkušenost respondenta. Tato metoda zkoumání usiluje o popis a zachycení hodnoty lidské zkušenosti. Cíl, který si tato metoda dává, je odpovědět na otázku: *Jaký význam má daná zkušenost?* (Hendl, 2016, s. 284).

Výzkumným fokusem interpretativní fenomenologické analýzy je, jak již bylo zmíněno, porozumění žité zkušenosti jedince. Tento přístup umožňuje v detailech probádat, jakým způsobem člověk utváří význam své zkušenosti, události či zažitého procesu. IPA

jakožto metoda analýzy dat poskytuje prostor pro hledání individuální a jedinečné zkušenosti konkrétního člověka v konkrétním kontextu a čase (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 10).

Výzkumník fenomenologicky prozkoumává zkušenost konkrétního participanta z jeho perspektivy, současně v porozumění hraje ústřední roli samotná zkušenost výzkumníka, jeho pohled na svět, přesvědčení, postoje, jeho zkušenosti i interpretace (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 10).

Jako každá technika analýzy a zpracování dat, má i interpretativní fenomenologická analýza své postupy a fáze. Cílem analýzy IPA je formulovat témata, která zachycují esenci fenoménu, který je předmětem daného výzkumu. IPA umožňuje jistou míru kreativního působení a přístupu výzkumníka, nicméně cílem je poté, co jsou získaná data zformulována, zmapovat jejich vzájemné propojení a způsoby, jakým se k sobě vztahují. Kritériem je četnost výskytu témat v získaných datech, ale také jejich bohatost a schopnost osvětlovat danou zkušenost (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 16-20).

5.6 POSTUP PŘI ANALÝZE DAT

Podle Řiháčka, Čermáka a Hytycha (2013, s. 16-22) je cílem analýzy interpretativní fenomenologické analýzy definovat témata, která zachycují esenci fenoménu, který stojí v čele předmětu výzkumu. Ačkoliv autoři zmiňují, že neexistuje špatný či správný způsob vedení analýzy získaných dat, je začátečníkům, kterým je i autorka této práce, nabízen a doporučován postup, který napomáhá redukovat případnou úzkost, která se může vynořit z mnohoznačného výzkumného materiálu.

Pro účely vypracování empirické části diplomové práce byl použit obecný analytický postup, který je následující:

1. Reflexe výzkumníkovi zkušenosti s tématem výzkumu

Pro výzkumníkovu transparentnost je užitečné reflektovat vztah výzkumníka k tématu výzkumu. Tato fáze slouží jako nástroj pro uvědomění si interpretativní role v procesu výzkumu za účelem zajištění validity dané analýzy.

2. Čtení a opakování čtení

Cílem této fáze analýzy dat je rozvoj tzv. *insider's perspective*, čímž se výzkumník snaží dostat do kůže respondenta.

3. Počáteční poznámky a komentáře

Během nejdetailnější části analýzy by se neměly zavrhovat žádné části výzkumného materiálu. Účelem této etapy výzkumu je tvorba komplexních detailních poznámek k získaným datům, jež mají deskriptivní povahu a jsou tak ve shodě s fenomenologickým postojem.

4. Rozvíjení vznikajících témat

V této fázi se redukuje objem dat a formulují se tzv. *rodící témata*. Výzkumník pracuje více s vlastními poznámkami, čímž organizuje a interpretuje data. Hlavním úkolem této etapy výzkumu je zachycení esenciální kvality respondentovy zkušenosti a následné ukotvení do výstižných témat. Témata by měly být nepatrně vyšší úrovně abstrakce, měly by být konkrétní a zakotvené v textu.

5. Hledání souvislostí napříč tématy

Po zformulování témat se přistupuje k mapování vzájemného protnutí, jakým se k sobě vztahují. Výsledkem této fáze procesu analýzy dat může být seznam nadřazených témat s podtématy dle interpretačního klíče. Důležitým kritériem pro zahrnutí tématu do finálního seznamu má být četnost výskytu, bohatost a způsobilost danou zkušenost vysvětlovat.

6. Analýzy dalšího případu

Celý výše popsaný postup se aplikuje na další případ.

7. Hledání vzorců napříč případy

Poslední fáze analýzy dat je určena k propojení jednotlivých analýz a k nacházení souvislostí mezi empiriemi jednotlivých respondentů. Pro přehledné znázornění vztahů mezi tématy, bude výsledek této fáze představen tabulkovým znázorněním.

5.7 HYPOTETICKÉ LIMITY VÝZKUMU

Mezi limity, které by mohly mít vliv na výzkumné šetření, je samotná volba výzkumné strategie, tedy kvalitativní přístup. Kvalitativní výzkum disponuje nižším počtem výzkumného souboru, z toho důvodu dochází ke slabší standardizaci a reprezentativnosti dat oproti výzkumu kvantitativnímu. Z toho důvodu se musí brát na zřetel, že vzešlé výsledky nelze vztáhnout na širší populaci, např. na všechny terénní sociální pracovníky pro osoby bez přístřeší na území České republiky. Nicméně vzhledem ke znění tématu a hlavní i dílčí výzkumné otázky a jejich citlivosti by kvantitativní strategie výzkumu byla zcela nevhodná.

Jistý limit ve výzkumu představuje výzkumná otázka a vedení rozhovoru v rámci interpretativní fenomenologické analýzy, neboť ve formulaci otázek (např.: *Myslíte si, že terénní sociální pracovníci pro osoby bez přístřeší v Praze jsou více ohroženi syndromem vyhoření než pracovníci vykonávající stejnou profesi v jiném městě České republiky?*“) je implicitně obsažen předpoklad o datech, který výzkumník zaujímá a předurčuje a tím může ovlivňovat fokus rozhovoru i způsob vedení samotného rozhovoru (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 39).

Dle mého mínění, je dalším možným limitem snadnější ovlivnitelnost výzkumníka a jeho subjektivní preference v rámci získávání a analyzování dat, jak uvádí Hendl (2016, s. 48). Ačkoliv autorka vyvíjela snahu, aby tomuto nepodlehla, je nutné tento možný fakt akceptovat.

Dalším možným limitem je, že v rámci použití polostrukturovaného rozhovoru jakožto metodu sběru dat, autorka provedla pouze jeden rozhovor s každým respondentem, ačkoliv Hendl (1997, s. 90) uvádí, že po několika týdnech by se měly rozhovory s respondenty opakovat a dávat tak do vztahu výpovědi z prvního rozhovoru. Z důvodu časového harmonogramu a náročnosti tvorby diplomové práce, respektive její empirické části, se druhé kolo rozhovorů neuskutečnilo.

Velice důležitým možným limitem je samotné znění tématu diplomové práce, respektive jeho komplikovanost či složitost. Pojímání o vnímání smyslu a motivace k nějaké činnosti je ryze subjektivní a intuitivní záležitostí. Nalézání nějakého smyslu dru-

hých osob a posléze analyzování takovýchto výsledků, je velice složitou a obtížně uchopitelnou disciplínou.

Limit, který je zapotřebí uvést, je vzájemná známost výzkumníka s respondenty. Pomyšlý rybníček terénních sociálních pracovníků v Praze, jejichž cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší, je poměrně malý. Často se tak stává, že se jednotliví pracovníci mezi sebou znají nejen na poli profesním, ale i na tom soukromém. Citově zbarvené interpersonální vztahy mezi tazatelem a respondenty se mohou projevit např. při rozhovorech v rámci sběru výzkumných dat či během analýzy získaných dat. V souvislosti s tím se však výzkumník snažil chovat a přistupovat k celému výzkumnému šetření maximálně profesionálně a nezaujatě, aby v nejvyšší možné míře minimalizoval riziko jakéhokoliv neobjektivního zásahu do výzkumného šetření.

6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Poslední kapitola této diplomové práce, která se věnuje tomu, jakým způsobem terénní sociální pracovníci pro osoby bez přístřeší hlavního města Prahy vnímají smysluplnost své profese, si klade za cíl interpretovat data, která byla předmětem svého zkoumání.

Z analýzy rozhovorů, které byly prováděny se třemi respondenty, vyplynuly určité tematické okruhy, jež obsahují hlavní témata a podtémata. Pro lepší přehled a orientaci jsou autorkou dané okruhy, témata a podtémata představeny nejprve v tabulce, v další části praktické části autorka této práce o jednotlivých tématech více pojednává a věnuje pozornost jednotlivým tématům zvlášť.

Tabulka č. 3: Schéma tematických okruhů, hlavních témat a podtémat.

| TÉMATICKÉ OKRUHY | HLAVNÍ TÉMA | PODTÉMA |
|-------------------------|----------------------|---|
| Faktory významu | Nástroj pomoci | Stabilizace situace klienta; zachycení včas |
| | | Prevence (harm reduction) |
| | | Ekonomický aspekt |
| | Nedostatky služby TP | Absence služeb |
| | | Multidisciplinární tým |
| | | Jednotný systém pro TP v Praze |
| Interpersonální vztahy | Vztahy na pracovišti | Možnost vyhoření |
| | | Ztráta smysluplnosti práce |
| | Vztahy s klienty | Motiv vykonávat práci každý den |
| | | Úmrtí klienta |
| Efektivita | Počet terénních týmů | Přesycenost služby |
| | | Předhánění nabídky služeb jednotlivých TP |

| | | |
|--|-----------------|---------------------------|
| | Koordinace týmů | Časté překryvání činností |
| | | Spolupráce / konkurence |

Zdroj: Vlastní zpracování.

6.1 FAKTORY VÝZNAMU

Z rozhovorů s tázanými respondenty vyplynul jeden velký tematický okruh, který bude zde blíže představen a rozepsán. V rozhovorech se v rámci prvního hlavního tématu mluvilo a zmiňovalo o faktorech významu, jež významnou měrou ovlivňují vnímání smysluplnosti práce. Tyto odpovědi byly zmiňovány a uváděny všemi respondenty napříč jejich odpověďmi. Jednalo se především o jakési pomyslné pilíře, na kterých, dle respondentů, stojí terénní sociální práce se zde popisovanou cílovou skupinou v hlavním městě.

6.1.1 NÁSTROJ POMOCI

S tématem týkající se hlavních nástrojů pomoci se pojí tři podtémata. Prvním z nich jsou výpovědi ohledně stabilizace situace klienta a jeho zachycení do sítě pomoci včas, kde respondenti vypovídali o tom, o jakých činnostech v rámci jejich práce pojednávají jako o stěžejních a které významně mohou ovlivnit celkový dojem a vnímání užitečnosti a smysluplnosti práce.

U respondentky B2 téma stabilizace situace klienta se objevovalo opakovaně i mimo otázky týkající se nástrojů pomoci, tam ale převažovaly nejvíce:

„My můžeme narazit na člověka, kterej třeba není úplně schopnej dojít do služeb, protože už na tom není zdravotně tak v pořádku a potřebuje prostě zajistit tu potřebnou a péči a myslím si, že kdyby nebyl ten terén a bylo by to na jiných složkách pomoci (policie, nízkopráh), tak by to asi tak dobře nefungovalo. To by se o těch lidech možná ani nevědělo.“

„Zároveň si myslím, že by spousta lidí nedosažla na peníze, který jim náleží, že prostě ten člověk sám není schopnej si to zařídit a vyřídit a neměl do teďka nikoho, kdo by to s ním vyřídil.“

I u dalších respondentů zaznělo téma stabilizace a zachycení klientů včas. Například respondent A1, který pracuje jako terénní pracovník více než dvě dekády, hovořil a významně zmiňoval možnost vzniklých situací, když by terénní týmy neexistovaly, přičemž celou situaci dával ještě do souvislostí s udržováním kontaktu s klienty jakožto s jedním z nástrojů a prostředků pomoci.

„No já si myslím, že by to bylo hodně omezující pro ty klienti, kteří zůstávají na ulici, nebo jsou dlouhodobě na ulici, kteří nevyhledávají ty kamenné instituce. Existuje velká skupina osob, která nevyužívá jinou službu než službu terénního programu. Každopádně přes terénní pracovníky jsi pořád schopna udržovat ten kontakt s cílovou skupinou. Jako terénní pracovníci nejsme samozřejmě schopni zachytit všechny lidi, kteří na ulici zůstávají. Bez téhle služby by se klientům častokrát nedostalo adekvátních a aktuálních informací v konkrétní čas.“

„Dalším významem je minimálně kontakt nebo přenos s majoritní společností, což je důležité pojítko s většinovou společností – takové to přemostění a oslí můstek.“

Z dalších výpovědí v souvislosti s tímto respondent uváděl a zmiňoval, hlavně význam sdílení s lidmi bez domova. Terénní sociální pracovník je v této pozici jakýsi zástupce majority společnosti a též je zástupcem služby dané profese, přičemž se pracovník snaží dávat uvádět obě skupiny do jakéhosi souladu norem v dané společnosti.

U respondentky C3 též zaznívaly odpovědi týkající se stabilizace situace klienta:

„Myslím si, že Česká republika a její společnost patří mezi ty bohatší společnosti, a tak by měla být schopna se postarat o ty lidi, kteří se nějakým způsobem nejsou schopni zařadit, nebo nemají ty dovednosti, nebo prostě nějakým způsobem propadli až na samotné dno a myslím si, že by tady měla být možnost podat pomocnou ruku a toho člověka motivovat k učinění nějakých změn nebo se prostě odrazit od toho dna. Ale vždycky je to o těch možnostech, které ta společnost je

schopna poskytnout. Myslím si, že by to tak ve vyspělých zemích mělo být, neměli by ty lidi být vytlačováni na okraj společnosti a neměla by se nad nimi lámat hůl a přivírat oči, nebo dělat, že ten problém neexistuje.“

Z této výpovědi jasně vyplývá, že pomoc lidem bez domova není jen činností jednotlivých organizací a pracovníků a jejich pracovníků, nýbrž se jedná o spletenec jednotlivých subjektů, jejich činností přístupů napříč celou společností, která by se měla v co nevyšší možné míře snažit a zaměřit na minimalizaci marginalizace osob bez domova.

Zároveň ta samá respondentka se zmínila o jejich představách a scénáři, neexistovaly by terénní programy:

„Osoby bez domova by mnohdy byly bez jakéhokoliv sociálního kontaktu, což by mělo za následek propad na ještě větší sociální dno a třeba i prohloubení deprese nebo nějakých psychických úzkostí. Spousta klientů by byla zcela bez peněz, které jim náleží, protože by si třeba neuměli vyřídit dávky a důchody a nevěděli by, na co a jak si zažádat.“

Tato odpověď jen přispívá do tématu a problému, o kterém je zde pojednáváno. Respondentka navíc propojuje oblast psychické podpory, jakožto jedné z významných činností terénního pracovníka. Dobrá psychická kondice, pocit sounáležitosti a sdílení sociálního kontaktu je často oblastí, která je u osob bez domova v absenci.

Dalším podtématem, které se řadí do kategorie Nástrojů pomoci je téma prevence a jedním z jejich principů harm reduction, jež terénní sociální pracovníci v rámci výkonu profese aplikují. Toto téma je zde uvedeno proto, jelikož z výpovědí tázaných respondentů vzešlo a častokrát se opakovalo. V rámci prevence byla značná určitá provázanost napříč tématy, což bude z následujících výpovědí patrné.

O přístupu harm reduction se začalo kdysi pojednávat v souvislosti s uživateli psychotropních látek, nicméně tento přístup demonstruje moderní politický postoj v rámci zdravotnictví a v současné době přesahuje i na cílovou skupinu osob bez domova, která stojí v popředí této diplomové práce. Princip harm reduction staví na snižování rizik, která souvisí s vedením určitého životního stylu a v souvislosti s tím se snaží o co největší možnou minimalizaci negativních důsledků s tím spojených.

Jedna z tazatelek na toto téma uvedla následující:

„Já tu největší hodnotu vnímám možná v tom preventivním působení, v tom přístupu harm reduction. Kdy se vlastně skrze naše klienty a skrze tu péči, která jim je nabízena a poskytována, tak se chrání celá společnost.“

V souvislosti s tím ještě respondentka zmínila, že ji celkem frustruje, že se o jejich náplni práce a přínosu pro společnost tak málo ví a že si většinová společnost neuvědomuje, jak moc terénní pracovníci přispívají k prevenci celé společnosti v různých ohledech, oblastech a úrovních.

Co se povědomí veřejnosti o terénní sociální práce týče, respondentka C3 taktéž vypovídala, že vnímá neznalost veřejnosti náplní terénní práce a její důležitost:

„Myslím si, že je na nás hodně nazíráno jako na ty, kdo je vlastně podporuje v jejich způsobu života, protože společnost vidí jen nějakou část naší pomoci, když jim třeba neseme jídlo, nebo hygienu, nebo když jim je vyměňován injekční materiál. Lidi vůbec nedomýšlejí důsledky toho, co by bylo, kdybychom tyto činnosti nedělali. Obecně si myslím, že sociální oblast není prestižně vnímána, což dokládá třeba finanční ohodnocení, to jen ukazuje, jak si naši práce ti nahoře cení.“

Prevenici i přístup harm reduction zmínil i respondent A1, který vyjádřil její důležitost především v souvislosti s distribucí základních materiálních potřeb:

„V tomto případě harm reduction není schopen udělat nikdo jiný, než terénní pracovník pro ty klienty, kteří nevyužívají jiný kamenný služby. Klienti, kteří využívají nějaké kamenné služby – třeba nízkoprahová denní centra, tak si dokážu představit, že by se dokázali obejít bez terénních pracovníků, protože jsou fixováni na nějakou službu, ale nenechal bych se mýlit, protože řada z nich opětovně propadne z různých důvodů zpět na ulici a nemusí mít odvahu se do té služby vracet, tak opět zde nastupuje terénní pracovník.“

Podobnou odpověď přinesla i respondentka C3, která také zmiňovala možné dopady na širší společnost, nepůsobily by terénní programy preventivní činností a neaplikovaly by principy přístupu harm reduction:

„Určitě by klienti byli v mnohem horším stavu a to jak zdravotním, sociálním ale i psychickým. A hlavně by na tom nebyli hůř jenom ty klienti, ale celá společnost a to si právě málokdo uvědomuje. Kdyby terénní program neexistoval, šířily by se nemoci – žloutenky, vši, svrab, pohlavní nemoci.“

Respondentka ve své výpovědi nadále zmínila, že terénní sociální pracovníci pro osoby bez přístřeší v rámci preventivního působení, kam spadá i aplikace přístupu harm reduction, edukují, působí jako cenný zdroj informací a provádí osvětu, neboť jsou terénní pracovníci mnohdy jediným spojením mezi děním ve společnosti v různých oblastech a sférách.

Další participantka, která se účastnila výzkumného šetření, se se svou výpovědí shoduje s výpověďmi ostatních respondentů, uvedla následující:

„Máme nástroje pro to, abychom ty lidi i v tom sebevíc zanedbaným stavu nějak stabilizovali. Ten smysl já osobně vidím pro stu společnost. Ta společnost, ikdyž si to většina prostě neuvědomuje a považují naši práci za zbytečnou, nebo o nás třeba ani nevědí, tak ji chráníme. Chráníme ji před nemocemi, před nějakým větším sociálním propadem. Zmírňujeme různé rizika – a to jak pro toho daného člověka jako pro klienta, tak i vlastně pro tu společnost. To na sebe prostě navazuje a souvisí to se sebou.“

„Klienti by nebyli pod takovou kontrolou ať už ze sociálního či zdravotního pohledu, docházelo by k většímu přenosu infekčního či parazitálního onemocnění do společnosti.“

Dále bylo pracovníkem, který se účastnil výzkumného šetření, zmíněna důležitost kontaktu jakožto prostoru pro sdílení a poskytnutí podpory převážně v psychické rovině:

„Vlastně by se úplně ztratil kontakt s touhle cílovou skupinou. Což by všechno ve finále mohlo vést k totální frustraci těchto lidí, k vykořeněnosti a docházelo by

k jasným signálům, že je ta společnost už nepřijme zpátky, protože za nimi žádný zástupce společnosti v roli terénního pracovníka nedochází.“

Ve všech výše zmíněných odpovědích týkající se prevence zazněl význam přínosu pro širší společnost. Nicméně participant A1 na to konto ještě přidal výpověď, ve které zmiňuje především schopnosti a dovednosti terénního sociálního pracovníka jako nositele pomoci, neboť bez takových schopností a dovedností by se společnost chránila mnohem složitěji:

„Já jsem jeden z těch lidí, který ty klienti nechce nechat na pospas, ať jsou ty klienti jakýkoliv, tak že vlastně tam jsem, dávám tu příležitost, dávám tu možnost. Ale mám ten pocit v tom, kdy já jako zástupce té organizace a jako zástupce sociální práce nebo já jako občan dané země se k těm lidem neotáčím zády a snažím se jim nabídnout nějakou alternativu. Jasně že někdo na to uvolňuje finanční prostředky pro to finanční plnění, ale já jsem vlastně ten nástroj té pomoci a to je na tom to klíčový.“

Třetím a zároveň posledním podtématem v rámci prvního hlavního tématu, je oblast ekonomického aspektu. Všichni respondenti vypovídali o tom, jak terénní program jakožto sociální služba svým působením šetří peníze, náklady a zdroje společnosti.

„Situace našich klientů by byla mnohem horší a myslím si, že by to bylo i horší pro tu společnost – mnohem dražší a náročnější.“

„Hlavně by to bylo hodně drahý pro společnost, páchalo by se třeba i více drobných trestních činů, klienti by se do nemocnice dostávali v horším stavu, což by vyžadovalo delší pobyt v nemocnici, nákladnější léčbu apod.“

I třetí respondent zmínil vliv kriminálního chování a s tím spojené náklady:

„Mohla by stoupnout nějaká drobná kriminalita, protože by ty lidi neměli zajištění základní zdroje obživy nebo přežití, což by zase mělo za následky, že by se zvedly náklady na výkon trestů odnětí svobody.“

Osoby bez domova, které přežívají a přespávají venku, jsou ve většině případů odkázáni sami na sebe. Až na výjimky nevyužívají žádných služeb, které jim jsou určené, nebo je

využívají jen sporadicky. Pro tuto skupinu osob zde stojí terénní tým, který se svým působením snaží pomáhat těmto lidem, poskytuje jim podporu a pomoc na několika možných úrovních. Terénní pracovníci jsou často jediným nástrojem pomoci pro osoby, nad kterými už většina osob i subjektů a institucí zlomila hůl. Podání ruky a pomoci ve formě zachycení klienta do sítě pomoci včas, stabilizace jeho situace, prevence proti zhoršování stavu i celé situace je jen malý výčet toho, čím terénní pracovníci pomáhají nejen klientům jako jedincům ale pomáhají i celé problematice bezdomovectví, která svými možnými riziky přesahuje hrozby, rizika i následky napříč celé společností. Kvalitní a efektivní nástroje pomoci mohou významnou měrou přispět a ovlivnit vnímání smysluplnosti práce terénního sociálního pracovníka pro osoby bez domova.

6.1.2 NEDOSTATKY SLUŽBY TP

Druhým hlavním tématem, které vzešlo z prvního tematického okruhu, se věnuje aktuálním nedostatkům služby terénních programů dle vnímání respondentů. Jednotliví respondenti uváděli do souvislosti významu a smysluplnosti terénních programů i možné kroky vstřícně maximální možné eficienti a užitečnosti v terénních programech hlavního města Prahy.

Z rozhovorů vyplynulo podtéma, které je sem právem zařazeno a to je téma týkající se absence služeb pro osoby bez domova.

Všichni respondenti ve svých výpovědích zmiňovali, že v současné době není dostatečně zabezpečena nabídka odpovídajících služeb pro osoby bez domova. Mnohdy tak činnosti pomoci vykonávají právě terénní pracovníci a suplují tak pomoc, která by, dle nich, měla být poskytována jinými službami a odborníky.

Často se objevovaly výpovědi jednotného rázu, které zmiňovaly, že český sociální systém, co se služeb týče, postrádá pobytové služby pro osoby bez domova, které by byly určené pro dlouhodobé pobyty klientů. Absenci obdoby léčebny dlouhodobě nemocných pro osoby bez přístřeší sdělili všichni tři participanté.

„Neexistuje něco jako LDNka nebo domov pro seniory v naší cílové skupině. Nebo i absence nějakých psychiatrických služeb nebo nemocnic, kde by byly schopni se postarat o tak obrovské množství psychiatrických klientů a ještě k tomu bez domova.“

„Chybí služby pro nemocné, hendikepované a staré lidi. Není je moc kam umisťovat, je to problém. Služby na tuhle klientelu nejsou připraveny. Poskytují se jim nějaké základní a neodkladné služby a hospitalizace, ale dlouhodobé pobyty pro dlouhodobě nemocné tu nejsou a je hrozně těžký klienta dostat třeba do LDNky.“

„Ocenila bych určitě lepší systém služeb pro osoby bez domova. Lepší provázanost služeb, nabídku služeb, které dosud chybí. Kdybych měla být konkrétní, tak třeba chybí služby něco jako azylové domy pro nemocné osoby bez přístřeší nebo LDNka nebo domov seniorů. Vyloženě služby, které budou připraveni a budou umět pracovat s lidmi bez domova a budou jim poskytovat zdravotní péči a hlavně bude snadné se do těchto služeb dostat.“

Respondentka B2 zmínila, že je zapotřebí, aby sociální služby v České republice dostatečně reagovaly na změny, co se klientely týče ve smyslu minimálně věku i jejich potřeb:

„Obecně společnost stárne a s nimi stárnou i osoby bez domova a je potřeba takový služby zřídit, protože tady prostě nejsou.“

Nejdéle pracující pracovník v oblasti terénní sociální práce, respondent A1, nezmiňuje konkrétně léčebny dlouhodobě nemocných, nicméně podotýká a upozorňuje na nutnost lepší spolupráce napříč jednotlivými rezorty, na jejichž poli působnosti se problematika bezdomovectví odehrává:

„Jednoznačně tady chybí provázanost sociální a zdravotní oblasti, to je hendikep, který se tady táhne. Je to o tom, jak spolu dokáže komunikovat MPSV a MZ, kdyby to ministerstvo bylo jednotný, tak si dokážu představit, že řada těch věcí se řešila snáz.“

K absenci služeb dvě výpovědi obsahovaly zmínku o jakési vysokoprahovosti pro klientelu. Dle jejich výpovědí častokrát klienti na službu nedosáhnou díky přísným pravidlům nebo vstupním kritériím, anebo se ve službě díky tomuto dlouho neudrží a nedokáží setrvat. Opět je to, dle mého názoru, nedostatečné reagování na potřeby a specifika klientely, které často doprovází a tvoří jejich charakteristický ráz.

„Vnímám určitě nějakou vysokoprahovost některých služeb. Tím myslím, že pro naše klienty je ve většině případů vysoký práh strážlivost. Služby by měly být, dle mého názoru, připraveny na to, že lidé bez domova mají ve většině případů problémy s alkoholem a mnohdy je jejich užívání alkoholu jediná berlička, jak život na ulici přežít a neměli by být klienti na základě toho nějak diskriminováni.“

„V terénu třeba narazím na to, že jsou služby plné, nebo klient nemá občanku nebo kartičku pojištěnce, nemá důchod, a tak ho ta služba nepřijme nebo ho přijme jen krizově a po nějaké základní stabilizaci ho zase propustí zpátky na street.“

Ačkoliv je Česká republika oproti jiným zemím považována za vyspělý stát a to nejen co se sociálního zabezpečení týče, přesto ze zkušeností našich respondentů, které jsou obsaženy v jednotlivých odpovědích, vychází, že by mohla být naše země více flexibilní a mohla by lépe a rychleji reagovat na změny a potřeby osob, jejichž životní situace to vyžaduje. Dnešní doba úspěšně pracuje s přístupy integrace či inkluze v různých sférách. Nediskriminace osob na základě jejich životní situace či potřeb pomoci by měl být jedním z ukazatelů moderní a sociálně reagující společnosti. Principy a zásady jako je nízkoprahovost, proklientský přístup či sociální začleňování by měly být v sociálních službách samozřejmostí, ať se jedná o jakoukoliv cílovou skupinu, tedy i osob bez přístřeší.

Druhým podtématem, o které se zde bude autorka práce více rozepisovat, je potřeba či dokonce nutnost jakéhosi multidisciplinárního týmu, který bude pracovat s osobami bez domova v jejich přirozeném prostředí. Terénní práce by tak do budoucna nemusela být výhradně doménou sociálních pracovníků, nýbrž by streetworkeri mohli být doplněni kolegy i z jiných oblastí, jejichž přítomnost v terénním týmu by nejen ulevila samotným

sociálním pracovníkům, jenž by představovali fundovanější a kvalifikovanější odborníky vstříc řešení problémů a uspokojování potřeb klientů.

Velmi často během vedení rozhovorů bylo zmiňováno, že by respondenti v terénu ocenili přítomnost a spolupráci dalšího kolegy, konkrétně z oblasti psychologie či psychiatrie. Respondenti, kteří takto vypovídali, se shodli na tom, že oblast psychického zdraví je u klientů jednou z nejvíce podlomené. Často tak sociální pracovníci poskytují psychickou pomoc a podporu dlouhodobého či krátkodobého charakteru, ale i krizovou intervenci. Terénní sociální pracovníci si uvědomují, že ačkoliv procházejí nějakými odbornými kurzy a školeními v této oblasti, nenahradí to kvalifikovaného odborníka v oblasti psychiatrie či psychologie.

Psycholog, psychiatr, terapeut či psychiatrická zdravotní sestra byla nejčastěji zmiňována na odpověď zúčastněnými participanty.

„Ocenila bych určitě a přidalo by to na kvalitě třeba přítomnost psychologa v týmu, nebo psychiatrické sestry nebo třeba terapeuta. Klienti často v terénu potřebují nějakou krizovou intervenci, ale potřebují ji hned a nepočká to, až se mi třeba podaří klienta namotivovat, aby za nějakým psychologem přišel. Kdyby tito odborníci chodili do terénu, do přirozeného prostředí našich klientů, bylo by to daleko snazší i v komunikaci i v přístupnosti klienta vstříc této pomoci.“

„Chybí mi terénní psychiatr, terénní psychiatrická sestra, terénní psycholog. Možná systém nějakého multidisciplinárního řízení, který by měl obsahovat terénního pracovníka, psychologa nebo psychiatra a zdravotní sestru, to minimálně.“

„Přijde mi, že se to hází na sociální pracovníky a není to fér, protože oni potřebují v terénu třeba psychiatrický sestry a terapeuty a ne že my jako sociální pracovníci budeme investovat do toho, aby klient šel do práce a najdeme jim práci a při tom víme, že si ji neudrží, protože má nějaký diagnózy. Takže bych asi apelovala na to, aby součástí týmu byly třeba psychiatrická zdravotní sestra. To si myslím, že by nám a klientům moc pomohlo.“

Respondent A1 zdůrazňuje, že v terénu je klíčový převážně faktor času, kdy je potřeba v danou chvíli správně jednat a využít možnosti pomoci, které je v ten okamžik klient otevřen a ochoten přijmout. V takovýchto situacích se často nevyplácí čekat do doby, kdy se pracovníkovi podaří klienta objednat do nějaké psychologické či psychiatrické ambulance:

„Ty klienti tu situaci chtějí řešit tady a teď a já jako pracovník v tu danou chvíli musím tu situaci správně uchopit, protože když promeškám tu příležitost, tak další den ten člověk nemusí mít zájem a ta motivace se rychle u těchto lidí mění, což je logický, protože oni žijí z hodiny na hodinu nebo ze dne na den a to pro to plánování není dobrý.“

Součástí byla i zmínka o jiných odbornících, jejichž přítomnost by dopomohla větší maximalizaci poskytování odborných služeb skrze jednotlivé oblasti pomoci:

„Plus by ještě měl fungovat právník, specialista na dluhové poradenství, možná terapeut.“

Jednotlivé odpovědi v rámci multidisciplinárního terénního týmu se od sebe výrazně nelišily. Respondenti se shodují na tom, že by uvítali odborníky převážně na pomezí sociální a zdravotní oblasti. Pestřejší složení odborného terénního týmu by převážně ulevilo sociálním pracovníkům, co se nároků na jejich kvalifikace a kompetence týče. Zřízení, existence a praktické využívání multidisciplinárního terénního týmu by tak měl pozitivní přínos pro klienty, organizaci ale i, jak již bylo zmíněno, pro samotné pracovníky. Prostřednictvím multidisciplinárního týmu by se zlepšovala kvalita péče, přinášelo by to možnost zajištění kontinuity péče a převážně by to usnadňovalo samotnou identifikaci a posléze naplnění individuálních potřeb klientů.

Třetím podtématem, které si na základě výpovědí respondentů vydobylo své místo být zde uvedeno, je jednotný systém pro terénní programy v Praze.

Jak bylo uvedeno již v teoretické části této diplomové práce, na území hlavního města Prahy v současné době působí 10 registrovaných týmů zaměřené na terénní sociální práci pro osoby bez přístřeší.

V rámci výzkumu a odpovědí jednotlivých respondentů bylo opakovaně participanty uvedeno a zmíněno, že jednotlivé terénní týmy mezi sebou nikterak nespolupracují, nevědí navzájem o pohybu a činnosti v terénu a nesdílejí žádné prvky jejich aktivity.

Z výpovědí vzešla oblast problematiky, ve které si participanti uvědomují nesoučinnost napříč týmy. Případná vzájemná spolupráce by vedla, z jejich pohledu, ke zvýšení efektivity práce terénní sociální práce v hlavním městě.

„Chybí mi, aby to bylo maximálně smysluplné, nějaká provázanost a spolupráce jednotlivých terénních týmů, které v Praze působí. Týmy se navzájem překrývají. Kdyby lépe komunikovaly a spolupracovaly, existoval by třeba nějaký centrální systém, kde by se jednak evidovalo, který tým ve který den bude konkrétně působit, např. na Praze 3 a jednak by se tam mohla psát evidence klientů, takže bych třeba viděla, že s tímto klientem už řeší občanku jiný tým.“

Odpověď respondentky zároveň podkryla další oblasti, o které bude v rámci výzkumného šetření pojednáváno, a co je oblast spolupráce a překrývání činností napříč terénními týmy.

I respondentka B2 zmínila nulovou organizaci a zdůraznila ideu společného systému:

„Je špatná komunikace mezi těmi terénními týmy, no vlastně není vůbec nijaká. Není to zorganizovaný. Každý tým si to dělá podle sebe a chybí prostě komunikace nebo nějaká koordinace a pak se stává, že na jednom místě se v jeden den vystřídá několik týmů a někde třeba na okraji Prahy nikdo nebyl několik týdnů. A bylo by vlastně skvělý, kdyby existovala nějaká databáze skrz služby a každý terénní tým by se tam mohl podívat a vidělo by se, co se s daným člověkem třeba řešilo a tak.“

Na doplňující otázku, zda ví o nějaké snaze vytvoření či vzniku zde zmiňovaného centrálního systému nebo programu pro terénní týmy, respondentka odpověděla:

„No nevím o tom, že by se někdo snažil to zřídit. U nás v týmu to párkrát padlo, že by bylo dobrý to mít, ale na činy nějak nedošlo a stále nic takového neexistuje. Podle mě není kdo, by to udělal.“

„Byla by super nějaká koordinace těch týmů, abychom o sobě věděli ve smyslu, kdo jaký den na jaký místa jde a třeba se nedabovali a více spolupracovali.“

„Možná by tomu pomohlo, jak jsem již zmiňovala, nějaká společná evidence nebo systém, který by ty týmy stmelil, protože by se o jednotlivých týmech a členech vědělo, vědělo by se, kdo kde který den působí a s kým mluvil a jaká pomoc mu byla nabídnuta a poskytnuta.“

Počet terénních týmů, jejichž cílová skupina jsou osoby bez domova, je, podle výsledků výzkumného šetření, v hlavním městě dostatek. Chybí však jednotný systém, který by všechny týmy sdružoval. Úsilí jednotlivých týmů by tak mohlo být centrálně a jednoznačně spojeno v rámci jednotného zájmu – pomoc klientům bez překrývání činností či dublování jejich snahy a úsilí. Jedním z důvodů, proč je terénní sociální práce s osobami bez domova tak náročná profese, je ten, že úspěchy a zlepšení situace klienta nejsou na denním řádu a dochází k tomu po velice psychicky i fyzicky náročném úsilí pracovníků. Spolupráce mezi týmy by mohla být jedním z důležitých faktorů pro vnímání větší užitečnosti terénní práce v hlavním městě a proto je tu toto téma právem zmíněné a bylo o něm pojednáváno.

6.2 INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY

Z rozhovorů vyplynul druhý velký tematický okruh, který k sobě vážen dvě hlavní témata a čtyři podtémata, jenž se obsahem výpovědí pohybuje na poli interpersonálních vztahů. Tento velký okruh bude pojednávat o vztazích jako mezi kolegy, tak mezi pracovníky a klienty.

6.2.1 VZTAHY NA PRACOVIŠTI

Vztahy na pracovišti je první podtéma okruhu týkající se interpersonálních vztahů. V rozhovorech v kontextu o kolegiálních vztazích bylo mluveno v souvislosti se syn-

dromem vyhoření, se ztrátou motivace k výkonu práci či naopak v souvislosti s motivací vykonávat práci každý den.

Jedním z podtémat je oblast syndromu vyhoření a jeho vliv na terénní pracovníky. Odborné zdroje uvádí, že terénní sociální práce je jednou z nejvíce rizikovou prací pro vznik syndromu vyhoření. V rozhovorech s respondenty na toto téma bylo hovořeno, participanti se k této oblasti vyjádřili a vyplynulo z toho zajímavé zjištění a to takové, že všichni respondenti se nedomnívají, že by u nich nastal syndrom vyhoření důsledkem práce s klienty, ale naopak možný vznik a rozvoj syndromu vyhoření zapříčiňují rizikovým a náročným vztahům uvnitř služby mezi kolegy či vztahům uvnitř organizace, kde pracují.

„Pro teréňáka, si myslím, že jsou nejdůležitější ty vztahy. Takže pro mě to jsou asi důvody vztahů na pracovišti. Mě ta práce baví, mám ji ráda, dává mi smysl, takže si neumím představit, z jakých důvodů bych vyhořela jako kvůli klientům. Tak za mě to jsou důvody vztahů v týmu, nebo by ten tým šel směrem, kterým bych já nesouhlasila, tak asi to by byl důvodu opustit tuhle práci.“

Respondentka B2 též zmínila klíčovost kvalitních vztahů mezi pracovníky. Syndrom vyhoření, který by přišel vlivem práce s klienty, si zatím nedovede představit:

„Určitě by to byly vztahy v kolektivu. Syndrom vyhoření ze strany klientů si zatím neumím představit. Nebo si nedokážu představit, co by muselo nastat a jaké situace, abych z klientů a jejich situace vyhořela, ikdyž stát se to samozřejmě může. Ale přeci už nějakou dobu tuhle práci dělám a vím, co to obnáší a znám už nějak charakteristiku osob bez přístřeší, že je to moc náročná práce.“

Dále respondentka uvedla, že by si dokázala představit, že se u ní objeví syndrom vyhoření, kdyby pracovala v organizaci respektující filosofii nebo směr, se kterým by se participantka neztotožňovala:

„Spíš si dovedu představit, že vyhořím třeba z organizace, kde by bylo špatné vedení a špatné vztahy a špatná komunikace a neměla bych možnost třeba nějakého kariérního růstu nebo bych nemohla aplikovat nějaký metody práce nebo postup práce, který by si ale ta situace žádala.“

I třetího respondentova odpověď týkající se syndromu vyhoření obsahovala přiznání, že pracovník na sobě syndrom vyhoření nepozoruje:

„Na sobě syndrom vyhoření nepozoruju ani po těch letech.“

Příčemž byla respondentem A1 zdůrazněná důležitost správného profesního a emočního nastavení:

„Je důležité si nastavit nějaký své hranice, že nemám příliš přehnaný očekávání. Je potřeba, aby ten pracovník to v hlavě neměl nastavený na nějakou efektivitu. Je potřeba, podle mého názoru, akceptovat, když se nemůže klient posunout někam dál a ptát se, čím to je a co bychom mohli udělat jinak.“

Terénní sociální pracovník by měl bezesporu disponovat nějakými schopnostmi a postoji, aby se zdravě chránil před možným vznikem syndromu vyhoření, jak uvádí odpověď respondenta:

„Terénní pracovník po určité době tak více jakoby zhrubne, na což si musíme jako pracovníci dávat pozor. Důležitý ale je, aby tomu pracovníkovi neztvrdlo to srdce, to je hodně důležitý. Taky je důležitý, aby ten pracovník byl pořád otevřený, aby byl schopnej přemýšlet a aby používal selský rozum, protože při té práci na ulici je to hodně potřeba. A taky je potřeba, aby se ten pracovník nenechal těmi klienty nějak oblbnout, nebo zmanipulovat, což by klidně mohlo být pro možný vznik syndromu vyhoření klíčové.“

Mezi podtémata druhého velkého tematického okruhu týkající se vztahů na pracovišti, je zařazena ztráta smysluplnosti práce. Respondentům byly kladeny otázky týkající vnitřního pojednání o to, za jakých podmínek a situací by u nich mohlo dojít k tomu, že by svou profesi přestali pojímat jako dostatečně smysluplnou.

Odpovědi nebyly nikterak různorodé, přestože je každý pracovník jinak nastaven a pojímá o smyslu práce trochu rozdílně. Odpovědi participantů se tedy v zásadě shodovaly. Jako hlavní důvody byly zmiňovány vztahy mezi pracovníky v rámci terénního týmu.

Téma ztráty smysluplnosti práce zaznělo u respondentky B2 v následujícím znění:

„Když bych přestala fungovat s kolegama. Pokud mi kolega nebude partákem a bude mě štvát, tak vím, že bych tuhle práci vykonávat nemohla, protože budu frustrovaná, protože budu mezi lidma, mezi kterými bych být nechtěla.“

„V tom terénu, kdy na nás jako na lidi a na pracovníky může číhat mnoho nebezpečí, je víc než důležitý, abychom se na toho partáka mohli spolehnout.“

„Nešla bych na nějaký nebezpečný místo, třeba do squatu, s někým, o kom bych nebyla přesvědčená, že mi kryje záda. To pak ale postrádá smysl, protože mnohdy v terénu ty situace jsou nevyzpytatelný a ne všechno se dá naplánovat.“

I u dalších dvou respondentů, respektive u jejich výpovědí byla zmiňována oblast bezpečí, spolehlivosti a zodpovědnosti vůči kolegiálním vztahům a situacím, které mohou v terénu bezprostředně nastat a často také nastávají.

Respondent A1 opakovaně napříč otázkami zmiňoval vlastnosti a schopnosti, kterými by měl být, dle jeho názoru, terénní pracovník vybaven, které u svých kolegů a podřízených vyžaduje a které, jejichž absence u pracovníka by pro něho mohla znamenat ztrátu smyslu práce:

„Pro mě jsou vztahy hrozně důležité. A tím myslím obecně. Uspokojují mě samozřejmě vztahy s klienty, to je jasné. To, že jim podávat tu pomocnou ruku a že to je k něčemu. Ale uspokojují mě i vztahy s kolegy, to kdyby nefungovalo, tak by to nešlo dělat.“

„Zodpovědnost, týmový duch, loajálnost – to u svých teréňáků a kolegů potřebuju a vyžaduju, protože jsou tyhle vlastnosti venku na ulici v rámci práce hodně potřeba.“

„Ikdyž se kolegové v týmu mění, tak vždycky máš kolem sebe ten tým lidí, se kterým chceš spolupracovat, se kterými si měníš informace, a vzájemně se ovlivňujete, a vzájemně si dodáváte energii. Je to to, že ty lidi mě dokážou nakopnout a když vidím, že na to koukají optimisticky a jsou nabití energií, tak mně to prostě hrozně pomáhá.“

Jedna z respondentek uvedla zkušenost z předchozího zaměstnání, přičemž přiznává, že vztahy na pracovišti byly jedním z důvodů odchodu ze zaměstnání:

„Když jsem měla práci a tam ty vztahy byly tak napjaté, nebo ta spolupráce s kolegy nebyla ideální, že jsem odtamtud odešla, protože jsem tu atmosféru nedávala.“

„Když se pracuje s lidmi a pro lidi, kteří potřebují moji pomoc, není, podle mě, prostor na to, aby vztahy napříč kolegy, kteří spolu pracují, nebyly vyjasněné, protože to může ohrozit klienta a mě jako pracovníka ale i jako člověka.“

To, jak přemýšlíme o naší práci, považujeme ji za smysluplnou, uspokojující, neovlivňují jen kvality individuálních jedinců / pracovníků, ale i prostředí, ve kterém pracujeme. Pokud pracovní tým, který by měl spolupracovat, tak nečiní, rázem může docházet k opadání pracovního nasazení, pracovník se ocitá pod psychickým tlakem a může to značnou měrou ovlivňovat nejen jeho profesní život ale i soukromí, jeho postoje i názory. Pokud se člověk v práci a v rámci kolegiálních vztahů cítí spíše jako na bitevním poli, je otázkou času, kdy člověk začne rozmýšlet o změně povolání. Kvalitní interpersonální vztahy jsou důležité všude, nejsou jen odrazem morální vyspělosti jedinců či jejich emoční inteligence. Mít kvalitní kolegiální vztahy je o to důležitější, jedná se o profesi, která z povahy věci pomáhá druhým lidem, dále o profesi, ve které pracovníci spolu potřebují vycházet, potřebují se na sebe spolehnout. Mezi takové profese terénní sociální práce beze sporu patří, neboť kvalitní vztahy ovlivňují zdraví a bezpečnost nejen klientů ale i pracovníků samotných.

6.2.2 VZTAHY S KLIENTY

Sociální práce je implementována prostřednictvím vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Jediná cesta, jak klientovi opravdu pomoci, je skrze vybudovaný vztah, který pomáhá dosahovat stanovených cílů společné práce. Terénní sociální práce je, co se vztahu mezi oběma stranami týče, odlišná a svou povahou jedinečná. Vztah mezi pracovníkem a klientem tvoří jakýsi základní stavební kámen pro pomoc klientovi z jeho tíživé situace.

Následující část diplomové práce bude věnována vztahům s klienty, neboť toto hlavní téma vzešlo z výzkumného šetření s tázanými respondenty. Prvním podtématem je oblast motivů vykonávat práci každý den tak, jak o nich participanti hovořili. Toto téma je zde uvedeno proto, neboť přímo či nepřímo prostupovalo napříč celým průběhem rozhovorů.

Především se jednalo o části, kdy respondenti zmiňovali faktory, které stimulují jejich vůli k výkonu profese a co je posiluje v práci setrvat.

Jedna z výpovědí respondentů zmiňovala fakt, že tuto práci nepojímá jen jako zdroj financí a obživy, ale jako zdroj uspokojení a seberealizace pramenící ve vztahu s klienty:

„Kdybych nemusela řešit peníze a byla bych zaopatřená, tak si myslím, že bych tenhle job vykonávala stejně. Pro mě je to určitě osobní vztah s klientama, je to pro mě obrovská motivace, když se mezi mnou a klientama tvoří nějaký vztah.“

„V téhle práci, podle mě, není lepší pocit, než když vidíš, že to, co děláš, má smysl. Že to, co se dlouho nedaří, se po nějaké době někam pohne a klient je za to vděčný a chce na sobě makat dál a věří ti, že to nějak půjde. A to je prostě to, co mě hodně v této práci žene.“

„Vůle klienta svůj život změnit a jeho spolupráce na tom, je to nejvíc, co mi tahle práce může dát.“

V rámci rozhovorů zaznělo, že není vůbec jednoduché budovat s klienty vztahy a mnohdy tomu klienti nejsou otevřeni:

„Když prostě klient nechce, tak s ním neheme. Pak se často nedá nijak postupovat. To budování vztahu jde postupně a někdy hodně zdlouhavě.“ K tomu respondentka dodává, že

I z odpovědí respondenta A1 mnohokrát v průběhu rozhovoru zaznělo, jak moc je vztah mezi klientem a pracovníkem důležitý a že právě vztahy jsou jedním z dominantních faktorů, co pracovníka motivují k práci:

„Klienti potřebují a chtějí naši pomoc a vlastně na sobě nějakým způsobem pracují a snaží se žít lépe a řešit svoje problémy. Je to i to, když vidím, že třeba klient má radost, že nás vidí a že za ním přijdeme. To jsou věci a situace, který mě hrozně motivují vstávat každý den do práce s úsměvem a s pocitem, že se do té práce těším.“

„Vztah s klienty jsou něco, co je pro mě tak důležité, že bych bez toho tuto práci dělat nemohla.“

Při hlubším dotázání participantka rozvedla, co konkrétně ji v rámci vztahů s klienty naplňuje:

„To, že ke mně mají blízko, že mi důvěřují, že se mi svěřují, že jsem já ten nástroj pomoci a pomu pomáhat těm, kteří to potřebují.“

Jedna z odpovědí zachytila vyjádření, že participanta též motivuje k výkonu ochrana společnosti:

„Je nesmírně důležité, že naši práci pomáháme nejen jednotlivcům, ale vlastně celé společnosti. To je jeden z důvodů, proč tuhle práci dělám a v čem mi fakt dává smysl.“

Dále v odpovědi bylo zmiňováno, že nejen vztahy s klienty ale i s kolegy v týmu jsou žádoucí a důležité pro výkon profese terénního pracovníka:

„To, že se do práce těším, tak za to vděčím i svým kolegům, kteří nejsou jen moji kolegové, ale i moji přátelé a kamarádi.“

Posledním podtématem v rámci tematického okruhu interpersonálních vztahů je situace, se kterou se dřív nebo později setká většina terénních pracovníků, neboť je součástí nejen této práce ale i života obecně, a to je úmrtí klienta.

Smrt je součástí každého života, každé společnosti a každého živočišného druhu. Jsou profese, které se se smrtí klientů setkávají více či méně často. Jednou z nich je i sociální práce v terénu, kdy bohužel není vzácné, že lidé umírají na ulicích – ať už zimou nebo důsledkem zdravotních komplikací a nedostatečné či včasné péče a pomoci.

Své o tom vědí i respondenti, kteří se zúčastnili výzkumného šetření a z jejich pohledu pojmají smrt klienta jako jedním z faktorů, který může mít vliv na pojmání smyslu práce terénního pracovníka, z toho důvodu je toto podtéma zařazeno do interpretace získaných dat.

Respondenti v rozhovorech zmiňovali, v čem pojednávají svou profesi přínosnou. Všichni napříč otázkami odpovídali, že jejich činnost směřuje nejen k ochraně života a zdraví klientů ocitající se na ulici, což úzce souvisí s prevencí úmrtí klientů na ulici:

„Myslím si, že by nám naši klienti daleko více umírali.“

„Dovedu si představit, že kdyby tato služba pomoci neexistovala, tak by mohl stoupnout počet lidí zemřelých na ulici.“

„A asi by i více klientů umíralo.“

Vnímaná zkušenost negativních emocí během výkonu terénní sociální práce byla smrt klientů zmiňována v popředí odpovědí, co se četnosti týče. Úmrtí klientů se vyskytovalo jako hlavní negativní emoce s výkonem této profese, kterou participanti vnímají a uvědomují si ji.

Respondentka B2 popsala, že se u ní mnohdy ze zkušenosti vyskytují pocity úzkosti či výčitek, když klient zemře:

„Když zjistím, že zemřel klient, tak si vždycky říkám, jestli za to nemůžeme. Jako pracovníci. Jestli jsme se třeba málo nesnažili, neměli jsme ho třeba motivovat jinak nebo tak.“

Zároveň ta samá respondentka popsala, kdy má například úzkosti v rámci interpersonálních vztahů s klienty, což ji ovlivňuje i v soukromém životě a nejen v tom pracovním:

„Celkově mám výčitky nebo úzkosti vždycky přes zimu, když jsem já doma v teple a vím, že oni to teplo nemají a je jim zima a nemají, kam jít. Tak to mě vždycky nějak dožene a cítím se kvůli tomu špatně a nedokážu se tomu ubránit.“

Participant A1 ze zkušenosti, kterou má, již ví, že pracovník časem úmrtí klientů přijme jako součást profese, která se bohužel občas stává, přesto, přesto pocity vlastního pochybení se u něho objevují vždy, když taková situace nastane:

„Úmrtí je prostě stav, který už se nedá dát zpátky. Vždycky mi to hloubá v hlavě a říkám si, co jsem s tím člověkem mohl dělat jinak, měl jsem s ním jinak hovořit, měl jsem ho víc motivovat, nebo jsem měl přistoupit k nějaké formě manipulace, která je zakázaná (smích), ale jestli přece jsem k tomu neměl přistoupit. Pokud ten pracovník má nějaký hlubší vztah k tomu klientovi, tak se mě to vždycky dotkne a trvá to nějakou dobu, než se s tím nějak popasuju.“

Ambivalentní prožívání a pocity během úmrtí klienta prožívá i respondentka C3, kdy na jedné straně si je vědoma toho, že úmrtí je součástí této profese a děje se, a druhé straně se však neubrání pocitům blížící se vlastního selhání jako pracovníka:

„Úmrtí klienta je prostě stav, který samozřejmě bohužel s touto profesí souvisí a bohužel k němu občas dochází. Tak to jsou asi ty nejhorší pocity a emoce, které můžu v terénu zažít, protože už to nejde nijak zvrátit. Člověk to samozřejmě nějak postupně zpracuje a vyrovná se s tím, přesto ve mně vždycky hloubají myšlenky, jestli přeci jen tomu dotyčnému nešlo pomoci, jestli jsem něco nemohla udělat dříve nebo lépe.“

Interpersonální vztahy jsou určitým sociálním systémem, který jedince ovlivňuje jak v profesní tak i v soukromé oblasti. Terénní sociální práce jakožto pomáhající profese je zatížena vysokou měrou interpersonálních vztahů a to jak mezi klienty, tak i napříč kolegy. Pro zdravé, kvalitně pracující a stále motivované pracovníky je potřeba určitého stupně interpersonální inteligence, percepce i komunikace a to vše nejen za účelem pomoci klientům, ale především pro dobro pracovníka, což přesahuje i do jeho soukromého života.

Z výzkumného šetření v rámci druhého tematického okruhu vzešlo, že si participanti uvědomují náročnost svého povolání co se vztahů a jejich vlivů na jednotlivé složky osobnosti jedince týče. Interpersonální vztahy mohou fungovat a ovlivňovat pracovníka

v pozitivní i negativní linii, kdy mohou v pracovníkovi velmi výrazně ovlivňovat vnímání smysluplnosti práce, v tomto případě terénní sociální práce.

6.3 EFEKTIVITA

Posledním velkým tematickým okruhem, který vzešel z výzkumného šetření, je oblast nutnosti jakési spolupráci mezi subjekty poskytující terénní sociální pomoc. Absence jakékoliv vzájemné spolupráce mezi terénní programy byla zmíněná u všech respondentů a objevovala se skrze jednotlivé otázky i jejich odpovědi. Velké téma týkající se efektivity je kategorizováno do dvou hlavních témat a čtyř podtémat, které blíže prezentují získaná data.

6.3.1 POČET TERÉNNÍCH TÝMŮ

Co se týče otázek počtu terénních týmů v Praze a s tím související zabezpečení této služby, vážou se na toto hlavní téma dvě podtémata a tím prvním je přesycenost služby.

O jakési přesycenosti služby ve smyslu počtu terénních týmů v Praze je pojednáváno již v teoretické části této diplomové práce. Ona zmíněná pasáž vychází ze zkušeností samotné autorky této práce, která sama pracuje jako terénní sociální pracovník, a z jejich zkušeností a názorů je Praha v tomto smyslu přesycená, respektive se domnívá, že je v Praze nadbytek této poskytované služby. Přemíra počtu týmů zajišťující terénní sociální práci pro lidi bez domova s sebou nese různá úskalí a následky, které, dle tvrzení autorky práce, mohou významnou měrou ovlivňovat vnímání smysluplnosti práce.

Nicméně z rozhovorů s respondenty, v rámci výzkumného šetření byly zjištěny odpovědi, které se od sebe nijak zvlášť nelišily. Většinou se respondenti shodli na tom, že počet týmů je dostačující.

„Co se počtu terénních týmů týče, tak těch terénů je fakt hodně, takže v tomhle směru to zabezpečeno je.“

Na doplňující otázku, zda se respondentka domnívá, že je týmů až moc, odpověděla:

„No neřekla bych, že jich je až moc. V současné době jich je, podle mě, akorát.“

Nicméně v souvislosti s tím je adekvátní uvést, že ačkoliv je v Praze 10 registrovaných terénních programů, jejichž cílová skupina jsou osoby bez domova, činnost, způsob aktivity i působnost se od sebe maličko liší. Některé týmy jsou velké (cca 20 členů), některé jsou třeba o čtyřech členech. Některé týmy působí po celé Praze a některé pouze na jedné či dvou městských částech města Prahy. Tímto faktem chce autorka práce jen demonstrovat, že se tímto maličko působnost jednotlivých týmů po Praze rozplyne, nicméně to nemění nic na situaci, že je v Praze streetwork zabezpečen dostatečně.

Respondent A1 po položení otázky neuměl zprvu odpovědět:

„Je hrozně těžký odpovědět na to, co si myslím o zabezpečení streetworku v Praze.“

Nicméně po nějaké době přemýšlení ve své výpovědi zmínil a dal do souvislosti počet osob bez domova a nutnost disponovat několika terénními týmy v Praze:

„Praha je prostě velká, je tu hodně klientů, hodně klientů sem přijíždí ať už kvůli službám nebo anonymitě nebo možností přežití a žití. Tím, že tady je hodně klientů, je logicky potřeba i více pracovníků a týmů. Tímhle to pak může působit dojmem, že je v Praze tahle práce více potřebná a důležitá a s tím i samozřejmě souvisí dojem potřeby zřizovat a registrovat další týmy.“

I v rámci jiné výpovědi byla zmíněna velikost území hlavního města a s tím související hojnost terénních pracovníků:

„Tím, že Praha působí jako větší aglomerace míst, kde osoby bez domova přebývají, má za následek i více služeb a týmů, kteří v jednom městě pracují s danou cílovou skupinou.“

V poslední výpovědi byl zmíněn názor, že v rámci Prahy působí přespříliš terénních týmů:

„Já si myslím, že Praha je vcelku dobře pokrytá. Těch terénních týmů je hodně. Někdy mi to přijde, že je těch týmů až moc a ve finále se předhánějí, kdo má více klientů a kontaktů a kdo rozdál více toho a tamtoho.“

Další oblast, která souvisí s efektivitou terénní práce, která může ovlivňovat vnímání smysluplnosti práce a která zároveň vyplynula z výzkumného šetření, je jakési předhánění nabídky služeb jednotlivých terénních programů ve smyslu nabídky a distribuce materiální pomoci.

Ačkoliv je materiální pomoc jednou ze základních nástrojů pomoci, pomáhá klientům částečně stabilizovat jejich situaci, uspokojují základní potřeby, nebo slouží jako motivační prvek či jako nástroj k zahájení kontaktu, přesto z odpovědí respondentů jasně vyplývá, že materiální pomoci terénní týmy nešetří, ale právě naopak.

Výpověď o předhánění distribucí materiální pomoci nebyla ve výzkumném šetření častá, nicméně si zde zaslouží pro svůj význam uvést a zařadit do témat, které z výsledků vzešly.

Respondentka pociťuje jakési kupování přízně klientely, které může mít za následek postrádání významu materiální pomoci a efektivity služby:

„Nosíme klientům jídlo, oblečení, hygienický potřeby, stany, spacáky, ale to jim nosí i ostatní teréňáci. Vždycky s tím souvisí nějaký výkaznictví a počet, kolik jsme čeho rozdali a podle toho se uvolňují další peníze do služby. Nevím, přijde mi to šílený a vlastně mi to dost vadí a postrádá mi to smysl.“

Součástí nadmíry materiální pomoci bylo zmíněno i jakési rozmazlení klientů, kdy respondent vzpomíná na zážitek z terénu, který se mu stal:

„Jednou mě fyzicky napadla klientka, kdy jsem ji v rámci potravinového balíčku dal rohlík s paštikou, ale ona chtěla rohlík se šunkou.“

Ještě jedna výpověď obsahovala zmínku o nadmíru poskytování materiální pomoci, především jídla:

„Já jsem za celou dobu ještě nenarazila na hladovýho bezdomovce. Oni toho jídla mají tolik, že jsou zmlsaný, jídlo vyhazují, nebo si ho vůbec neváží.“

V jedné z odpovědí participant neskrýval ambivalentní postoje vůči rozdělování materiální pomoci klientům. Tato činnost, která je součástí terénní sociální práce a pomoci by, dle jeho názoru, měla být lépe uchopena a lépe s ní nakládáno, ale ve finální podobě pomoci klientům spíše neublížovala a nevědomky je nepodporovala k nesamostatnosti a zneužívání pomoci:

„Já jako chápu a plně podporuju rozdávání materiální pomoci klientům. Přeci jen jim to pomáhá a vlastně i nám, třeba jako motivační prvek nebo pro nějaké naklonění si klienta na svou stranu, když se ještě moc neznáme, ale někdy mi přijde, že tomu chybí nějaká rozumná míra nebo koordinace rozdělování.“

Na doplňující otázku, jakou koordinaci rozdělování má participantka na mysli, uvedla následující:

„Že mi přijde, že si na to klienti zvykli, že jim pořád něco nosíme a než aby to uspokojovalo nějaký základní potřeby, tak je to uvádí do pohodlnosti a rozmazlenosti. A to se nebavím o tom, že to, co jim dáme, tak kolikrát prodávají. Kde je teda pak ten princip téhle pomoci? Kam se vytratil?“

Ze zkušeností sama autorka této práce ví, že v Praze je každý den několik výdejen stravy pro osoby bez domova, jídlo donášejí i terénní pracovníci. V současné době existuje i několik humanitárních projektů, kdy samy restaurace poskytují stravu pro osoby bez domova přímo v jejich podniku.

Stálo by za zhodnocení jednotlivými terénními týmy, zda je potravinová pomoc donášená terénními pracovníky skutečně nezbytná, zda se jen neplýtvá zdroji, zda to jistým směrem nepodráží efektivitu práce a alespoň částečně nenarušuje morálku jednotlivých klientů.

6.3.2 KOORDINACE TÝMŮ

Druhým hlavním tématem, které bude detailněji rozebíráno, je oblast koordinace a řízení terénních týmů navzájem. Toto téma vyplynulo z výzkumného šetření na základě výpovědí participantů. Vnímání absence a postrádání takového řízení týmu bylo často zmiňováno v rámci provedených rozhovorů.

Časté překrývání činnosti a působnosti bylo častou zmiňovanou oblastí. Všichni respondenti se nezávisle na sobě shodli a uvedli, že by ocenili, kdyby o sobě jednotlivé týmy věděly. Dále by respondenti ocenili, kdy by bylo známo, jací pracovníci v konkrétní den působí v daných lokalitách a popřípadě, komu byla nabídnuta pomoc, kdo nabídku využil a s kým byl započat nějaký proces pomoci z pohledu sociální práce.

Z pohledů a výpovědí respondentů jakási koordinace a vedení týmů úzce souvisí s efektivitou práce a se zvýšením vnímání smysluplnosti práce terénních pracovníků.

Respondenti A1 a B2 zmínili, že týmy mezi sebou o sobě nejen nevědí, ale hlavně nespolupracují:

„Byla by super nějaká koordinace těch týmů, abychom o sobě věděli ve smyslu, kdo jaký den na jaký místa jde a třeba se nedabovali a více spolupracovali.“

„Kdybychom byli nějak vedeni a třeba se koukli do nějaké sdílené tabulky, tak bychom viděli, že dneska nemusím třeba na Prahu 4, protože tam jsou třeba z charity. Nebo bychom viděli, že s tímhle týpkem občanku řeší už někdo jiný, protože by to v tom systému nebo v té tabulce, bylo uvedený. Nebo naopak že musím třeba támhle do toho lesa, protože tam nikdo nebyl 2 měsíce.“

V poslední výpovědi byly zmíněné pocity marnosti:

„Mě vždycky úplně vytočí a naštvě, když někam v terénu přijdu a tam třeba vidím jiný tým, nebo klient řekne, že za ním už dneska někdo byl. Přijde mi pak to úsilí nás všech zbytečný a motáme se všichni místě.“

Na otázku, zda respondenti považují doblování týmů za problém nebo jako možný faktor pro ovlivnění vnímání smysluplnosti práce, byly odpovědi mezi participanty obdobného rázu.

Dvě výpovědi obsahovaly jakési projevy ztráty motivace v souvislosti s tímto:

„To se pak kolikrát ptám sám sebe, jestli ta práce má vůbec cenu. Člověk do toho hrozně moc investuje, ale ta efektivita nebo ten výsledek tomu neodpovídá.“

„Nejhorší na tom je, že bych tu energii a čas a úsilí mohla v tu chvíli věnovat někam jinam, myslím jako do jiného klienta, nebo do hledání nového místa, kdybych věděla, že už na tom místě někdo byl. Tohle mě fakt nebaví, ale stává se to často a beru to tak, ale lepší by samozřejmě bylo, kdyby to tak nebylo.“

Jedna respondentka překrývání činností za problém nepovažovala, nebo alespoň ne v takové míře, jako její kolegové:

„Na druhou stránku není od věci, že se nějak s kolegama překrýváme. Mně se třeba toho klienta namotivovat nepodaří, ale kolegu z jiný organizace třeba jo.“

Z dostupných informací a ze zkušeností autorky práce jsou zaznamenané drobné snahy o přehled práce ostatních terénních týmů jiných organizací v Praze, nicméně tato snaha o spolupráci nebyla úspěšná a týmy mezi sebou nespolupracují a nesdílejí potřebné, ačkoliv mají všichni stejný zájem – pomoc lidem, kteří to potřebují.

Poslední podtéma, které se pojí se třetím a zároveň posledním tematickým okruhem, je nespolupráce mezi terénními typy, mezi kterými vládne spíše konkurenční boj.

V Praze je terénní sociální práce pro osoby bez domova bezesporu výjimečná. Je to dáno velkou rozlohou, velkým počtem klientů, několika terénními týmy a několika desítkami terénních sociálních pracovníků. Jednotlivé faktory spolu úzce souvisí a navzájem se ovlivňují, někdy směrem kladným, jindy směrem více zaměřeným do negativní roviny.

Jedním z negativ je i, dle výpovědí respondentů, poslední podtéma téma této diplomové práce. Nespolupráce a konkurence úzce souvisí s překrýváním činností, s předháněním

nabídky služeb TP i s celkovou přesyceností služby TP, o nichž byla zmínka v předchozí části výzkumného šetření této práce. Zasazení a bližší specifikace posledního tématu jen doplňuje rámec problematiky třetího hlavního tématu, neboť bylo respondenty zmiňováno a svým charakterem může ovlivnit vnímání smysluplnosti práce terénních pracovníků hlavního města.

Co se tedy týče spolupráce mezi terénními týmy, lze spatřit jejich absence koordinace a naopak je vnímáno soutěživé prostředí:

„Jako kdyby ty týmy mezi sebou soutěžily a braly se jako konkurence a ne jako kolegové, kteří mají stejný zájem – pomoc lidem a záchrana jejich života.“

„Přijde mi, že ty týmy mezi sebou maličko soutěží jakoby si hlídají to svoje polečko. A ty služby se berou jako konkurence a vůbec se neumějí stmelit pro dobro toho klienta.“

Určitá kolegialita se napříč týmy vytrácí. Jednotlivé organizace si střeží své výsledky práce, své postupy a výstupy i na úkor možnosti zefektivnění celého pomáhajícího procesu. Jedním z důvodů může být samozřejmě ekonomický aspekt, kdy převážně neziskové organizace jsou financovány s ohledem na počet klientů v jejich síti pomoci a možné sdílení s ostatními organizacemi by mohly vnímat jako riziko budoucí existence a přežití jejich služby.

„Tady se bavíme o lidech, kteří zatraceně potřebují pomoc a my jim ji máme dávat a maximálně se snažit, aby to bylo k čemu platné a ne to brát, že je to náš klient a že nám ho snad někdo sebere.“

„Podle mě v tom hraje roli ekonomika a nějaký to donátorství, na kterým je ta služba většinou závislá.“

„Chápu, že pro provoz služby jsou peníze a ekonomická stránka věci nezbytně důležitá, ale klient by na to neměl doplácet v žádném případě. Neměli bychom se bát konkurence, naopak bychom se měl brát jako kolegové se stejným zájmem.“

Ačkoliv je v každé pomáhající profesi prvotní zájem pomoci klientovi z jeho svízelné situace, ve které se nachází, je provoz sociálních služeb podmíněn financováním pro

svou provozuschopnost. V sociálně vyspělém, silném a fungujícím státu, kterým naše země je, by nemělo docházet k tomu, aby finanční výnosy či politické pozadí byly upřednostněny před potřebnou a naléhavou pomocí potřebným jedincům.

DISKUSE

Diplomová práce byla svým obsahem zaměřena na vnímání smysluplnosti výkonu profese terénního sociálního pracovníka. Pojímání o smysluplnosti je obecně složitou a těžce uchopitelnou disciplínou. O to náročnější je to proces, snažíme-li se porozumět vnímání smysluplnosti druhých osob.

V rámci výzkumného šetření autorka práce nahlížela a pracovala se životními zkušenostmi třech participantů, kteří byli předmětem zkoumání. Získaná data byla zpracována a zanalyzována formou interpretativní fenomenologické analýzy, na základě čeho se autorce podařilo shledat a pojmenovat témata, která byla všem respondentům společná. Kvalitativní povaha analýzy neumožňuje zobecnění a aplikaci výsledků na celou populaci, přesto získaná data mohou sloužit jako základní stavební kámen pro účely dalšího zkoumání či mohou být klíčové pro systematizaci a koordinaci terénních programů, jenž z povahy věci aplikují sociální práci vstříc osobám bez domova na území hlavního města Prahy.

U všech respondentů se jako hlavní téma objevilo téma stabilizace situace klienta a jeho zachycení do sítě pomoci včas, kde respondenti vypovídali o tom, o jakých činnostech v rámci jejich práce pojednávají jako o stěžejích a které významně mohou ovlivnit celkový dojem a vnímání užitečnosti a smysluplnosti práce. Odpovědi se od jednotlivých participantů navzájem nikterak nelišily. U všech dotazovaných se odpovědi stabilizace a podchycení situace včas prolínaly napříč celým rozhovorem. Participantů zmiňovali, že charakter práce v přirozeném prostředí klientů jim velmi napomáhá a umožňuje bližšího vztahu s klienty oproti třeba kamenným službám a institucím. Participantů se shodli na tom, že často představují jedinou formu a zprostředkovatele pomoci, neboť osoby bez domova jiných služeb nevyužívají. Tím, že streetworkeré jsou mnohdy jediným nositelem pomoci a kontaktu se společenským prostředím, respondenty motivuje a posiluje k výkonu práce a shledávají v této pozici za velmi smysluplnou.

S tím úzce souvisejí i odpovědi participantů, kteří nezávisle na sobě zmiňovali důležitost terénního programu pro osoby bez domova, respektive předkládali scénáře, kdyby tato služba a forma pomoci vůbec neexistovala. V první řadě by byli značně znevýhodněni klienti, kteří nevyužívají žádných kamenných institucí, neboť by do sítě pomoci

nebyli zachyceni včas nebo vůbec a jejich zdravotní, sociální i ekonomická situace by ještě více upadala. Což by ve výsledku nemělo dopady jen na klienty jako jednotlivce, ale na celou společnost. Dle výpovědí respondentů by nedocházelo k propojování s většinou společností, kdy terénní pracovník působí jako prostředník přemostění či oslího můstku. Tato oblast práce je důležitá nejen pro to, že plní principy integrace či inkluze, ale významně přispívá pro blaho psychické stránky osob bez domova, kdy dodává osobám bez domova pocit života ve společnosti a ne na jejím okraji nebo zcela mimo ni. Oblast psychické podpory, dobrá psychická kondice, pocit sounáležitosti a sdílení sociálního kontaktu je často oblastí, která je u osob bez domova v absenci a terénní pracovníci mají nástroje a znalosti tomuto předcházet.

Dalším spojujícím tématem bylo vnímání smyslu práce terénních pracovníků v preventivním působení a přístupu harm reduction. Kalina (2003, s. 80) popisuje tento přístup jako snahu o minimalizaci či omezení rizik spojených s vedením určitého životního stylu. Tento přístup v sobě zahrnuje nejen aplikaci praktických metod a přístupů, ale i rady, návody, vysvětlení, osvětu či distribuci materiální pomoci klientům. Respondenti se shodli, že veliký přínos spatřují v tomto principu, neboť skrze klienty jakožto jednotlivce je přístupováno k ochraně zbytkové společnosti a v tom je spatřován velký smysl a motivace práci zúčastněných participantů vykonávat. Dále bylo jedním respondentem uvedeno, že přístup harm reduction vstříc klientům na ulici neposkytují jiní pracovníci a typy služeb. Z toho jasně vyplývá, že osoby bez domova jsou v tomto ohledu zcela podléhající terénní sociální práci. V souvislosti s tím je nutné podotknout a uvědomit si, že většina klientů, se kterými terénní sociální pracovníci přichází do kontaktu a pracují s nimi, žádné jiné služby nevyhledávají a nevyužívají. Neexistence terénních týmů by tak znamenalo větší ohrožení a devastaci nejen klientů, ale znamenalo by to ohrožení zdraví a sociální oblasti celé společnosti a v neposlední řadě by to bylo ekonomicky daleko více zatěžující pro stát. Respondenti tak v přístupu harm reduction vnímají smysl převážně ve snižování nemocí (žloutenky, vši, svrab, pohlavní nemoci ale i oblast psychického zdraví).

U všech respondentů byl zmiňován ekonomický aspekt jako jeden z přínosů výkonů terénní sociální práce. Participanty bylo napříč odpověďmi zmiňováno, že jedním ze smyslů terénní sociální práce, jak to vnímají oni, je ekonomická šetrnost - v tomto ohle-

du terénní práce svou existencí a výkonem profese samotným šetří náklady a zdroje společnosti. V souvislosti s tím bylo všemi respondenty uváděno, že díky vyhledáváním osob v jejich přirozeném prostředí se jednak zachycují klienti do sítě pomoci, kteří by jinak systémem pomoci s největší pravděpodobností propadali, a jednak jsou včasným zásahem terénních pracovníků šetřeny nejen ekonomické zdroje státu. Převážně tak bylo respondenty zmiňováno, že nebýt poskytování pomoci prostřednictvím terénní práce, klienti by se dopouštěli daleko více trestné činnosti, nebo by klienti potřebovali náročnější léčbu, neboť by nebyla zahájena včas ve stádiu mírnějších příznaků.

Výpovědi o absenci služeb pro zde popisovanou cílovou skupinu se objevila u všech respondentů. Sociální služby popisuje Matoušek (2001, s. 178) jako důležitý nástroj realizace sociální politiky. Respondenti ve svých výpovědích zmiňovali, že v současné době není dostatečně zabezpečena nabídka odpovídajících služeb pro osoby bez domova. Mnohdy tak činnosti pomoci vykonávají právě terénní pracovníci a suplují tak pomoc, která by, dle nich, měla být poskytována jinými službami a odborníky. Často se objevovaly výpovědi jednotného rázu, které zmiňovaly, že český sociální systém, co se služeb týče, postrádá pobytové služby pro osoby bez domova, které by byly určené pro dlouhodobé pobyty klientů. Absenci období léčebny dlouhodobě nemocných pro osoby bez přístřeší sdělili všichni tři participanti. Jeden z respondentů upozorňuje na nutnost lepší spolupráce napříč jednotlivými rezorty, na jejichž poli působnosti se problematika bezdomovectví odehrává – zejména se jedná o propojení rezortu zdravotnictví a sociálních věcí.

V rámci výzkumného šetření bylo zjištěno, že participanti pro větší smysluplnost a kvalitu terénní sociální práce shledávají za nutnost zřízení multidisciplinárního týmu o odborníky převážně z oblasti psychologie či psychiatrie nebo terapeut. Všichni respondenti by ocenili přítomnost minimálně zdravotní sestry z oboru psychiatrie. Dále byli zmíněni odborníci z oblasti dluhového poradenství. Zřízení multidisciplinárního týmu by jednak poskytlo úlevu sociálním pracovníkům od nároků na jejich rozptyl vědomostí a jednak by to pro řešení situace klientů představovalo vidinu kvalifikovanějších a fundovanějších odborníků daného problému určeného k řešení. V souvislosti s tím byl jedním respondentem zmíněn faktor času, kdy by odborníci byli přítomni v terénu ihned a ne-

muselo by se čekat na termín dle objednání k danému odborníkovi a riskovat tak, že si klient pomoc mezitím rozmyslí a nebude jí posléze nakloněn z mnoha možných důvodů.

Za stěžejní pro tuto diplomovou práci je uvedení výsledných dat týkající se jednotného koordinačního systému pro terénní programy v Praze. Z odpovědí jednotlivých respondentů bylo opakovaně uváděno, že jednotlivé terénní týmy mezi sebou nikterak nespouplupracují, nevědí navzájem o pohybu a činnosti v terénu a nesdílejí žádné prvky jejich aktivity. Z výpovědí vzešla oblast problematiky, ve které si participanti uvědomují nesusoučinnost napříč týmy. Všichni zúčastnění participanti nezávisle na sobě uvedli, že by velice ocenili, kdyby existovala nějaká databáze či systém všech týmů, ze které by bylo patrné, který tým terénních pracovníků v daný den působí v oblasti konkrétní městské části. Tím by se předešlo případnému doubleování a překrývání poskytovaných služeb napříč týmy jednotlivých organizací a umožnilo by to přehled v pokrytí a působení jednotlivých týmů na daný den. Dále bylo respondenty uvedeno, že by onen systém mohl a měl obsahovat informace o jednotlivých klientech (v souladu s principy GDPR) a konkrétní poskytovaná pomoc daným klientům. Případná vzájemná spolupráce díky takovému systému či evidenci by vedla ke zvýšení efektivity práce terénní sociální práce v Praze.

S výše uvedeným úzce souvisí další oblast výzkumného šetření a tj. počet terénních týmů působící v hlavním městě. Zde se domněnka a názor autorky, též pracující jako terénní sociální pracovník pro osoby bez domova, jednoznačně nepotvrdila. Ona sama je toho názoru, že v Praze působí přes příliš terénních programů. Důsledkem toho pak mohou někteří klienti služby pracovníků zneužívat. Tento postoj však většina participantů nesdílí. Naopak většina je toho názoru, že počet týmů je dostatečný a adekvátní aktuální bezdomovecké problematice hlavního města. Jen jedna odpověď částečně obsahovala stejný názor jako autorka diplomové práce a odpověď připouštěla nadbytek této služby.

Poslední oblastí, která z výzkumného šetření vyvstala, je oblast interpersonálních vztahů a procesů s tím spojených. Vztahy obecně byly respondenty zmiňovány jako důvod a motivace pro smysluplné vnímání profese terénního pracovníka a naopak – vztahy vedoucí ke ztrátě smyslu této profese. Co se syndromu vyhoření týče, zajímavým zjištěným bylo, že všichni dotazovaní nepředpokládají, že by se u nich objevil syndrom vy-

hoření důsledkem práce s nemotivovanou skupinou osob, kam osoby bez domova bezesporu patří, jelikož odborná literatura uvádí, že terénní pracovníci jsou povahou profese syndromem vyhoření ohroženi daleko více, než jiné pomáhající profese. Naopak všichni respondenti připouštějí případný vznik syndromu vyhoření důsledkem neuspokojivých vztahů na pracoviště mezi kolegy či v rámci dané organizace.

Autorka práce si je vědoma toho, že díky zvolené výzkumné strategii výsledná získaná data nedosahují obecně platných závěrů. Nicméně naopak díky zvolené technice analýzy dat bylo výzkumníkovi umožněno pracovat a pochopit souvislosti napříč výpověďmi a informacemi o vnitřním pojmání respondentů k danému tématu, což bylo podstatou výzkumného šetření.

S ohledem na charakter zadání práce a technice analýzy dat, bylo výzkumné šetření provedeno pouze se třemi respondenty, což je však podle Řiháčka, Čermáka a Hytycha (2013, s. 14) zcela dostačující.

Tato diplomová magisterská práce staví sice na hojně zkoumané problematice bezdomovectví, avšak s neotřelým zadáním a přístupem zkoumání, což je její silnou stránkou. Práce ve svém závěru předkládá konkrétní přínosy pro terénní sociální práci na území hlavního města Prahy, respektive návrhy na její systematizaci, koordinaci a zvýšení efektivity, což se velmi významně může projevit nejen v rámci individuální práce s klienty, ale i v rámci jakési péče o pracovníky a jejich vnímání smysluplnosti této profese.

ZÁVĚR

Tato magisterská diplomová práce si kladla za cíl předložit relevantní poznatky o tom, jak vnímají smysluplnost své profese terénní sociální pracovníci pro osoby bez domova na území hlavního města Prahy.

Cestou k naplnění stanoveného cíle bylo popsání prožívaných empirií respondentů a následné vcítění se do popisovaných situací.

Poznávacím cílem této diplomové práce bylo shledat odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zněla: *„Jak vnímají terénní sociální pracovníci význam a smysluplnost výkonu terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší v Praze?“* Součástí bylo též najít odpověď na dílčí výzkumnou otázku, která se ptala: *„Jak hodnotí terénní sociální pracovníci koordinovanost terénní sociální práce v Praze?“*

Obsah diplomové práce byl přizpůsoben danému cíli práce. Na základě toho autorka práce nahlížela na danou problematiku z hlediska teoretického i empirického. V teoretické části bylo pojednáváno o bezdomovectví a jeho různým dělením. Autorka se zmiňovala o terénní sociální práci, jejím specifickým a rizikům, které mohou v souvislosti s výkonem profese nastat. Důležitou pasáží byla kapitola pojednávající o bezdomovectví v hlavním městě, která využila dat z odborné studie, jež byla realizována a představena na konci roku 2020.

Pro výzkumnou část byla zvolena kvalitativní metoda výzkumného šetření. Za techniku sběru dat byl zvolen hloubkový rozhovor podle předem připravené osnovy otázek. Výzkumného šetření se zúčastnili tři participanti s různou délkou praxe jako terénní sociální pracovníci pocházející z různých organizací a různou formou zřizovatele a financování. Pro zpracování a analýzu dat se autorka rozhodla využít metody interpretativní fenomenologické analýzy, která se zaměřuje na přímou osobní zkušenost respondenta. Tato metoda zkoumání usiluje o popis a zachycení hodnoty lidské zkušenosti, z toho důvodu byla s ohledem na znění tématu a cíl zkoumání zvolena za nejvhodnější metodu zkoumání.

Na základě výzkumného šetření vzešlo několik tematických okruhů, které obsahovaly hlavní témata a podtémata, která byla blíže specifikována a pro účely diplomové práce podrobněji analyzována. Podle zjištěných dat lze konstatovat, že respondenti o výkonu terénní sociální práce v Praze, jejichž cílová skupina jsou osoby bez domova, explicitně i implicitně vnímají svou profesi za smysluplnou. Oblasti vnímání smysluplnosti se mezi jednotlivými respondenty výrazně nelišily. Smysl práce participanti zažívají převážně s preventivním působením terciární úrovně prevence v rámci této profese a s tím souvisejícím aplikovaným přístupem harm reduction. Dalším hlavním pojmáním smysluplnosti bylo participanty vnímáno v souvislosti s ekonomickým aspektem výkonu terénní práce, kdy streetworkeri svým působením a výkonem profese šetří ekonomiku státu v mnoha oblastech. Velkou smysluplnost v profesi je respondenty shledávána ve stabilizaci situace klienta a jeho zachycení do sítě pomoci.

Velkým tematickým okruhem byla oblast interpersonálních vztahů, v rámci které bylo zjištěno, že pro pracovníky mohou nekvalitní vztahy na pracovišti znamenat ztrátu smyslu práce. Co se vztahů s klienty týče, ty naopak respondenti zmiňovali v souvislosti s motivem vykonávat práci každý den, v souvislosti s pocitem uspokojení a blízkost vztahu s klienty přispívají ke vnímání smyslu práce. Součástí výzkumného šetření byla i tematika syndromu vyhoření, kdy respondenti nepředpokládají případný vznik syndromu vyhoření důsledkem práce s nemotivovanými klienty, s nimiž primárně streetworkeri pracují, ale naopak si ho dokáží představit v souvislosti s nedostatečně fungujícími vztahy na pracovišti a uvnitř organizace.

Poslední velký tematický okruh věnoval svou pozornost efektivitě terénní sociální práce pro osoby bez domova v hlavním městě. Tato část práce v rozhovorech dávala do souvislosti vnímání smysluplnosti a počet terénních týmů, časté překrývání činností napříč týmy různých organizací a vnímání se jako konkurence mezi poskytovateli streetworku. Všechny tyto aspekty souvisí s vnímáním smysluplnosti práce u tázaných respondentů.

Z výsledků je zřejmé, že pracovníci shledávají jisté nedostatky, co se oblasti koordinace týče. Na základě analýzy získaných dat vzešla potřeba zřízení jednotného systému / aplikace pro všechny terénní programy hlavního města Prahy, neboť jednotlivé terénní týmy mezi sebou nikterak nespolupracují, nevědí navzájem o pohybu a činnosti v terénu a nesdílejí žádné prvky jejich aktivity, což může mít beze sporu vliv na kvalitu terénní

sociální práce. Z toho důvodu autorka spatřuje za žádoucí, aby v hlavním městě nějaký takový systém existoval a byl týmy používán. Součástí návrhu by bylo, aby onen systém byl všem pracovníkům dostupný a obsahoval informace o jednotlivých klientech (v souladu s principy GDPR) a o konkrétní poskytované pomoci daným klientům. V systému by byl evidentní pohyb terénních týmů co se návštěvnosti míst a lokalit obývané osobami bez přístřeší týče. Je více než žádoucí, aby takový centrální projekt koordinovala jedna osoba, která by za koordinaci týmů zodpovídala. Existence takového systému by pomáhala zvýšení efektivity terénní sociální práce v hlavním městě, což by ve výsledku mělo příznivý vliv na pracovníky jakožto nástroje pomoci, klienty i celou společnost, kterých se variabilita následků a doprovodných jevů bezdomovectví ve společnosti bezesporu týká.

Právě vyhotovení a uvedení do chodu zde popisovaného centrálního systému předkládá autorka této diplomové práce jako možný návrh pro zefektivnění činnosti terénní sociální práce v Praze, čímž by tato profese a její praktická stránka vedla k větší výkonnosti a maximalizaci pomoci.

Cíl, který byl stanoven v úvodu diplomové práce, byl naplněn, neboť byly shledány odpovědi na hlavní i dílčí výzkumnou otázku. Byl předložen návrh a doporučení možného zefektivnění terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší na území hlavního města Prahy, neboť byla načrtnuta jedna z možných cest řešení bezdomovecké oblasti na úrovni terciární prevence prostřednictvím výkonu terénní sociální práce.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BALÁŠ, Ondřej a kol. (2010). *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovectví: Sčítání bezdomovců v Brně v roce 2010*. Brno: Centrum sociálních služeb. ISBN 978-80-254-9015-0.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH (2003). *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk. ISBN 80-7239-148-8.

BĚLÍK, Václav, Stanislava HOFERKOVÁ a Blahoslav KRAUS (2017). *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-0599-1.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu* (2000). Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.

GULOVÁ, Lenka (2011). *Sociální práce po pedagogické obory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAVRDOVÁ, Zuzana (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan (2016). *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HENDL, Jan (1997). *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-549-3.

HRADECKÝ, Ilja a kol. (2007). *Definice a typologie bezdomovství*. NADĚJE. ISBN 978-80-86451-13-8.

JANOŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (2008a). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. Zdravotně sociální fakulta - katedra sociální práce. ISBN 978-80-7368-504-1.

JANOŤKOVÁ, Klára a Dana NEĎELNÍKOVÁ (2008b). *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. Zdravotně sociální fakulta - katedra sociální práce. ISBN 978-80-7368-503-4.

KALINA, Kamil a kol. (2003). *Drogy a drogové závislosti 1: mezioborový přístup*. 1. vyd. Úřad vlády České republiky. ISBN 80-86734-05-6.

KLIMENT, Pavel a Vít DOČEKAL (2016). *Pohled na bezdomovství v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5007-0.

KLÍMA, Petr a kol. (2007). *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

KODYMOVÁ, Pavla a Dalibor HOLDA (2008). *Profese a etika sociální práce: Sborník studentských prací*. Praha: Univerzita Karlova v Praze. ISBN 978-80-7308-222-2.

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 (2013). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. ISBN 978-80-7421-072-3.

Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: Sborník z konference (2015). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. ISBN 978-80-7421-094-5.

KOPŘIVA, Karel (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ (2012). *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.

MAROON, Istifan (2012). *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: Teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, Oldřich (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MÁTEL, Andrej (2019). *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-2220-2.

MIOVSKÝ, Michal (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a kol. (2008). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

NÝVLTOVÁ, Václava (2010). *Psychopatologie pro speciální pedagogy*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-85-3.

PELIKÁN, Jiří (2007). *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-7184-569-0.

PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO (2016). *Syndrom vyhoření - jak se prací a pomáháním druhým nezníčit: Přehledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta Publishing. ISBN 978-80-88163-00-8.

PORČ, Roman (2013). *Smysl v práci pracovníka terénní sociální práce s uživateli nealkoholových drog*. Brno. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Stanislava Ševčíková.

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ (2008). *Bezdomovectví*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-100-0.

První mezinárodní konference o bezdomovectví v Praze 2008: sborník účastnických příspěvků = The First International Conference on Homelessness in Prague 2008 : collection of abstracts: [22. května 2008, Kongresové centrum, Hotel Olšanka, Praha]. Praha: Městské centrum sociálních služeb Praha, 2008. ISBN 978-80-254-2743-9.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH a kol. (2013). *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.

SMUTEK, Martin, Friedrich W. SEIBEL a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ (2010). *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-086-3.

STOCK, Christian (2010). *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3553-5.

STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-X.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, Ivan (2004). *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální práce*. Praha: Slon. ISBN 80-85850-69-9.

VACÍNOVÁ, Marie, Dobromila TRPIŠOVSKÁ a Marie FARKOVÁ (2010). *Psychologie*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-7452-008-2.

VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CSÉMY (2018). *Bezdomovectví ve středním věku: Příčiny souvislosti a perspektivy*. Karolinum. ISBN 978-80-246-4054-9.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

BANKS, Sarah. *Ethics and values in social work: Practical social work*. London: Palgrave Macmillan, 2012. ISBN 978-02303000170.

DOEL, Mark. *Rights and wrongs in social work (2016)*. London: Macmillan Publisher. ISBN 978-1-137-44126-3.

ROBERTSON, Marjorie a Milton GREENBLATT (1992). *Homelessness: A National Perspective*. Boston: Springer Science. ISBN 978-1-4899-0681-6.

Seznam použitých internetových zdrojů

Dostupné bydlení - Cílové skupiny [online]. [cit. 2021-01-23]. Dostupné z:
<https://www.zamestnanyregion.cz/cs/dostupne-bydleni-cilove-skupiny>

SEZNAM ZKRATEK

ETHOS - Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

IPA - Interpretativní fenomenologická analýza

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

| | |
|------------------|---------|
| Tabulka 1: | 39 - 40 |
| Tabulka 2: | 46 |
| Tabulka 3:..... | 52 - 53 |

SEZNAM PŘÍLOH

| | |
|---|-----|
| Příloha č. 1: ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR..... | I |
| Příloha č. 2: Osnova tázaných otázek..... | II |
| Příloha č. 3: Informace o výzkumném souboru..... | III |
| Příloha č. 4: Ukázka transkripce rozhovoru..... | IV |

Příloha č. 1: ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

| Koncepční kategorie | Operační kategorie | Životní situace | Generická (druhov) definice | Národní subkategorie | ★ | | | |
|-----------------------------------|---|---|--|---|---|------------------|--|--|
| BEZ STŘECHY | 1 Osoby přežívající venku | 1.1 Veřejné prostory nebo venku (na ulici) | Osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování | 1.1.1 Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sídlo a půdy domů, vrsky aut) | b | | | |
| | 2 Osoby v nocehárně | 2.1 Nocehárna | Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové nocehárny | 2.1.1 Osoby v nízkoprahové nocehárně 2.1.2 Osoby sezonně užívající k přenocování prostory zařízené bez lůžek | b b | | | |
| BEZ BYTU | 3 Osoby v ubytovnách pro bezdomovce | 3.1 Azylový dům pro bezdomovce | Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním | 3.1.1 Muži v azylovém domě 3.1.2 Ženy v azylovém domě 3.1.3 Matky s dětmi v azylovém domě 3.1.4 Otcové s dětmi v azylovém domě 3.1.5 Úplně rodiny v azylovém domě 3.1.6 Osoby v domě na půli cesty | b b b b b b | | | |
| | | 3.2 Přečasná ubytovna | Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení | 3.2.1 Osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení) 3.2.2 Osoby v přístěží po vystěhování z bytu 3.3.1 Bydlení s podporou výstavně určené pro bezdomovce neexistuje | b b | | | |
| | | 3.3 Přečasně podporované ubytování | | | | | | |
| | 4 Osoby v pobytových zařízeních pro ženy | 4.1 Pobytové zařízení pro ženy | | Ženy ubytované krátkodobě v zařízeních z důvodu ohrožení domácím násilím | 4.1.1 Ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese 4.1.2 Ženy ohrožené domácím násilím pobývající v azylovém domě | a a | | |
| | | | | | | | | |
| | 5 Osoby v ubytovnách pro imigranty | 5.1 Přečasně bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl) | Imigranti v přečasných ubytovnách z důvodu imigrace | 5.1.1 Žadatelé o azyl v azylových zařízeních | a | | | |
| | | 5.2 Ubytovny pro migrující pracovníky | Osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky | 5.2.1 Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení) | a | | | |
| | 6 Osoby před opuštěním instituce | 6.1 Věznice a vazební věznice 6.2 Zdravotnická zařízení 6.3 Zařízení pro děti | | Bez možnosti bydlení po propuštění Zůstává déle z důvodu absence bydlení Bez možnosti bydlení | 6.1.1 Osoby před opuštěním věznice 6.2.1 Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení 6.3.1 Osoby před opuštěním dětské instituce 6.3.2 Osoby před opuštěním péčovské péče | a a a a | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 7 Uživatelé dlouhodobější podpory | 7.1 Pobytová péče pro starší bezdomovce | Senioři a osoby invalidní dlouhodobě ubytované v azylovém domě | 7.1.1 Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytované v azylovém domě | b | | | |
| | | 7.2 Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce | Dlouhodobě bydlení s podporou pro bývalé bezdomovce | 7.2.1 Bydlení s podporou výstavně určené pro bezdomovce neexistuje | | | | |
| NEJISTÉ BYDLENÍ | 8 Osoby žijící v nejistém bydlení | 8.1 Přečasně bydlení u příbuzných nebo přátel | Přečasně bydlení u příbuzných nebo přátel | 8.1.1 Osoby přečasně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení) 8.1.2 Osoby v podnájmu (nemají jinou možnost bydlení) | a a | | | |
| | | 8.2 Bydlení bez právního nároku | Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy | 8.2.1 Osoby bydlící v bytě bez právního důvodu 8.2.2 Osoby v nezákonné obsazené budově | a b | | | |
| | | 8.3 Nezákonné obsazení pozemku | Nezákonné obsazení pozemku | 8.3.1 Osoby na nezákonné obsazeném pozemku (zahradkářské kolonie, zeměnice) | b | | | |
| | 9 Osoby ohrožené vystěhováním | 9.1 Výpověď z nájemního bytu | Výpověď z nájemního bytu | 9.1.1 Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu | a | | | |
| | | 9.2 Ztráta vlastnictví bytu | Ztráta vlastnictví bytu | 9.2.1 Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu | a | | | |
| 10 Osoby ohrožené domácím násilím | 10.1 Policejné zaznamenané domácí násilí | Případy, kdy policie zasáhla k zajištění bezpečí oběti domácího násilí | 10.1.1 Osoby ohrožené domácím násilím – policejné zaznamenané případy – oběti | a | | | | |
| NEVYHOVUJÍCÍ BYDLENÍ | 11 Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách | 11.1 Mobilní obydlí | Mobilní obydlí, které není určené pro obvyklé bydlení | 11.1.1 Osoby žijící v mobilním obydlí, např. maríngotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení) | a | | | |
| | | 11.2 Neobvyklá stavba | Nouzový přístřešek, bouda, chatrč, barák | 11.2.1 Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele | a | | | |
| | | 11.3 Provizorní stavba | Provizorní stavba | 11.3.1 Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolaudace | a | | | |
| | 12 Osoby žijící v nevhodném bydlení | 12.1 Obydlené neovlastněné byty | Bydlení v objektu označeném podle národní legislativy jako nevhodné k bydlení | 12.1.1 Osoby žijící v nevhodném objektu – obydlí se stále nezpůsobím k obývání, ale dříve mohlo být | a | | | |
| | 13 Osoby žijící v přešlaceném bytě | 13.1 Nejvyšší národní norma definující přešlacení | Definované jako překračující nejvyšší normu podle rozměru nebo počtu místností | 13.1.1 Osoby žijící v přešlacených bytech | a | | | |

* Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení

a – ohrožené osoby

b – bezdomovci

Zdroj: *Dostupné bydlení - Cílové skupiny* [online]. [cit. 2021-01-23]. Dostupné z:

<https://www.zamestnanyregion.cz/cs/dostupne-bydleni-cilove-skupiny>

Příloha č. 2 – Osnova tázaných otázek

Osnova tázaných otázek

- Jaké je tvoje pracovní zařazení v kontextu zákona o sociálních službách?
- Jaká je délka tvé praxe výkonu terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší?
- Jak bys popsala podnět nebo stimul, že jsi začal(a) pracovat s oblasti sociální práce?
- Popiš podnět nebo stimul, že jsi začal(a) pracovat jako terénní sociální pracovník pro osoby bez přístřeší?
- Zkus popsat, v čem spatřuješ svou práci hodnotnou, přínosnou?
- Jakou máš zkušenost s vnímáním prestiže tvé práce společností?
- Příjemné pocity a emoce v rámci výkonu terénní sociální práce
- Uspokojení z téhle práce?
- Negativní / nepříjemné emoce v rámci výkonu terénní sociální práce?
- Jakým způsobem považuješ tvou práci za smysluplnou. V čem je práce smysluplná, jak se smysluplnost projevuje?
- Popište, v čem vás práce nadchla, proč ji děláte, co vám práce přináší a jak vás naplňuje.
- Co by se muselo stát, aby pro tebe tato práce ztratila smysl?
- Co tě motivuje tuto práci vykonávat každý den?
- Pociťuješ na sobě nějakým způsobem riziko syndromu vyhoření? Jak, jak často, kdy při čem?
- Máš zkušenost, že někdo ve tvém okolí (kolegové) z této profese vyhořeli?
- Domníváš se, že je terénní sociální práce s osobami bez přístřeší v Praze odlišná než v jiném městě?
- Pokud ano, v čem?
- Domníváš se, že je terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší v Praze více či méně smysluplná než v jiném městě?
- Co v terénní sociální práci pro osoby bez přístřeší v Praze postrádáš, aby byla, dle tvého názoru, maximálně smysluplná?
- Domníváš se, že je terénní sociální práce pro osoby bez přístřeší v Praze dostatečně zabezpečena – ve smyslu počtu terénních týmů, nabídky služeb apod.?

Příloha č. 3 – Informace o výzkumném souboru

Respondent A1

| | |
|--------------------------------|--|
| Pohlaví: | muž |
| Pracovní pozice: | terénní sociální pracovník; vedoucí služby |
| Věk: | 45 let |
| Vzdělání: | vyšší odborné vzdělání (obor Sociální práce) |
| Délka pracovního poměru v TP: | 25 let |
| Sídlo organizace a zřizovatel: | Praha; nezisková organizace |
| Délka rozhovoru: | 94 minut |

Respondent B2

| | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Pohlaví: | žena |
| Pracovní pozice: | terénní sociální pracovník |
| Věk: | 31 let |
| Vzdělání: | magisterské (obor Sociální práce) |
| Délka pracovního poměru v TP: | 8 |
| Sídlo organizace a zřizovatel: | Praha; příspěvková organizace |
| Délka rozhovoru: | 85 minut |

Respondent C3

| | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| Pohlaví: | žena |
| Pracovní pozice: | terénní sociální pracovník |
| Věk: | 25 let |
| Vzdělání: | bakalářské (obor Sociální práce) |
| Délka pracovního poměru v TP: | 3 roky |
| Sídlo organizace a zřizovatel: | Praha; nezisková organizace |
| Délka rozhovoru: | 71 minut |

Příloha č. 4 – Ukázka transkripce rozhovoru

Otázka: Zkus popsat, v čem spatřuješ svou práci hodnotnou, přínosnou?

Odpověď: *Já myslím, že ten význam spočívá hlavně v tom sdílení s těmi lidmi, za kterými se dochází, kdy člověk musí být nastavený tak, aby byl schopný akceptovat, pochopit a zorientovat se v té aktuální životní situaci, kterou ty lidi sdělují a nejen v té sociální události, ale v celé té spletnosti události, které je trápí a to včetně i minulosti. A samozřejmě se hledají východiska pomoci společně s tím jedincem, zároveň ten pracovník je zástupcem té majority a je zástupcem té služby a je tam zástupcem pracovníka dané profese. Takže se vlastně ten pracovník snaží dát nějak do souladu s těmi normami, které v té dané společnosti jsou. Někdy ten pracovník působí více intervenčně, někdy je podporující, někdy pomáhající, někdy pracovník jen naslouchá těm těžkostem a více méně sdílíš ten aktuální stav. Musí se akceptovat i takový rozhodnutí klienta, který nám třeba nepříjdou logický, ale musí se ctít právo na sebeurčení té dotyčné osoby. Ten význam prostě spočívá v tom, že pracovník přichází s nějakou nabídkou, s nějakou možností pomoci a pracovník je tam v roli nějakého partnerství na stejné úrovni jako klient za účelem důvěry, která je nesmírně důležitá pro tuhle práci. Dalším významem je minimálně kontakt nebo přenos s majoritní společností, což je důležité pojítko s většinovou společností – takové to přemostění.*

Otázka: Jakým způsobem považuješ tvou práci za smysluplnou. V čem je práce smysluplná, jak se smysluplnost projevuje?

Odpověď: *Je to dobrý pocit. Kdy vlastně já jsem jeden z těch lidí, kteří ty klienti nechce nechat na pospas, ať jsou ty klienti jakýkoliv, tak že vlastně tam jsem, dávám tu příležitost, dávám tu možnost. Ale mám ten pocit v tom, kdy já jako zástupce té organizace a jako zástupce sociální práce nebo já jako občan dané země se k těm lidem neotáčím zády a snažím se jim nabídnout nějakou alternativu. Jasně že někdo na to uvolňuje finanční prostředky pro to finanční plnění, ale já jsem vlastně ten nástroj té pomoci a to je prostě skvělý.*

Otázka: Co tě motivuje tuto práci vykonávat každý den?

Odpověď: *Tak jsou to určitě kolegové, protože ikdyž se mění, tak vždycky máš kolem sebe ten tým lidí, se kterým chceš spolupracovat, se kterými si měníš informace, a vzájemně se ovlivňujete, a vzájemně si dodáváte energii. Je to to, že ty lidi mě dokážou nakopnout a když vidím, že na to koukají optimisticky a jsou nabitý energií, tak mě to prostě hrozně pomáhá. Jsou to samozřejmě i klienti, kdy potřebují a chtějí naši pomoc a vlastně na sobě nějakým způsobem pracují a snaží se žít lépe a řešit svoje problémy. Je to i to, když vidím, že třeba klient má radost, že nás vidí a že za ním přijdeme. To jsou věci a situace, který mě hrozně motivují vstávat každý den do práce s úsměvem a s pocitem, že se do té práce těším.*

Otázka: Je něco, co vykonáváš ve své profesi (z pokynu vedoucího, ukládá to zákon) a ty osobně to nepovažuješ za smysluplný v souvislosti s touto profesí?

Odpověď: *Smysluplný je asi nějak všechno. Třeba to není smysluplný na všechny klienty a na všechny situace, ale jinak to smysl dává. Co mě třeba otravuje a prospělo by téhle práci, dle mého názoru, aby toho bylo méně, tak je asi administrativa. Sice většinu času trávíme v terénu, ale té administrativy a výkaznictví a dokazování čísel je hodně. Asi to vykazování čísel mi přijde otravný, to mi pak někdy přijde, že se tahle práce dělá víc na kvantitu než na kvalitu. Počítají se klienti a kolik minut se s ním strávilo a kolik minut jsme byli v autě a kolik venku, to mi přijde na palici a nijak to nevypovídá o kvalitě práce s klienty.*

Otázka: **Pocit'uješ na sobě nějakým způsobem riziko syndromu vyhoření? Jak, jak často, kdy přičem? Nebo co si myslíš, že by tě do budoucna mohlo ohrozit?**

Odpověď: *Na sobě syndrom vyhoření nepozoruju. Já si myslím, že je důležitý si nastavit nějaký svý hranice, že nemám příliš přehnaný očekávání. Je potřeba, aby ten pracovník to v hlavě neměl nastavený na nějakou efektivitu. Je potřeba, podle mého názoru, akceptovat, když se nemůže klient posunout někam dál a ptát se, čím to je a co bychom mohli udělat jinak. Neměl bych obavu ze syndromu vyhoření. Myslím si, že terénní pracovník po určité době tak více jakoby zhrubne, na což si musíme jako pracovníci dávat pozor. Důležitý ale je, aby tomu pracovníkovi neztrdlo to srdce, to je hodně důležitý. Taky je důležitý, aby ten pracovník byl pořád otevřený, aby byl schopnej přemýšlet a aby používal selský rozum, protože při té práci na ulici je to hodně potřeba. A taky je potřeba, aby se ten pracovník nenechal těmi klienti nějak oblbnout, nebo zmanipulovat.*

Otázka: **Co v terénní sociální práci pro osoby bez přístřeší v Praze postrádáš, aby byla, dle tvého názoru, maximálně smysluplná?**

Odpověď: *Ocenil bych určitě lepší systém služeb pro osoby bez domova. Lepší provázanost služeb, nabídku služeb, které dosud chybí. Kdybych měla být konkrétní, tak třeba chybí služby něco jako azylové domy pro nemocné osoby bez přístřeší nebo LDnka nebo domov seniorů. Vyložené služby, které budou připraveni a budou umět pracovat s lidmi bez domova a budou jim poskytovat zdravotní péči a hlavně bude snadné se do těchto služeb dostat. Dál vnímám určitě nějakou vysokoprahovost některých služeb. Tím myslím, že pro naše klienty je ve většině případů vysoký práh střízlivost. Služby by měly být, dle mého názoru, připraveny na to, že lidé bez domova mají ve většině případů problémy s alkoholem a mnohdy je jejich užívání alkoholu jediná berlička, jak život na ulici přežít a neměli by být klienti na základě toho nějak diskriminováni. A taky mi chybí, aby to bylo maximálně smysluplné, nějaká provázanost a spolupráce jednotlivých terénních týmů, které v Praze působí. Týmy se navzájem překrývají. Kdyby lépe komunikovaly a spolupracovaly, existoval by třeba nějaký centrální systém, kde by se jednak evidovalo, který tým ve který den bude konkrétně působit, např. Praha 3 a jednak by se tam mohla psát evidence klientů, takže bych třeba viděla, že s tímto klientem už řeší občanku jiný tým. Taky bych ocenila a určitě by to přidalo na kvalitě, tak třeba přítomnost psychologa v týmu, nebo psychiatrické sestry nebo třeba terapeuta. Klienti často v terénu potřebují nějakou krizovou intervenci, ale potřebují ji hned a nepočká to, až se mi třeba podaří klienta namotivovat, aby za nějakým psychologem přišel. Kdyby tito odborníci chodili do terénu, do přirozeného prostředí našich klientů, bylo by to daleko snazší i v komunikaci i v přístupnosti klienta vstříc této pomoci.*

ANOTACE KVALIFIKAČNÍ PRÁCE

| | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| Jméno a příjmení: | Bc. Jitka Červinková, DiS. |
| Katedra: | Ústav pedagogiky a sociálních studií |
| Vedoucí práce: | doc. PhDr. Tomáš Čech, Ph.D. |
| Rok obhajoby: | 2021 |

| | |
|----------------------------|--|
| Název práce: | Vnímání smyslu práce terénního sociálního pracovníka pro osoby bez přístřeší v Praze |
| Název v angličtině: | Perception of the meaning of the work of field social worker for homeless people in Prague |
| Anotace práce: | <p>Magisterská diplomová práce se zabývá pojmáním smysluplnosti práce terénního sociálního pracovníka pracující s osobami bez přístřeší na území hlavního města Prahy. Cílem práce je předložit relevantní poznatky o tom, jakým způsobem vnímají streetworkeri smysluplnost své profese.</p> <p>Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a část praktickou. Teoretické část se zabývá bezdomovectvím a jeho dělením. Je zde popsána terénní sociální práce jako forma pomoci, její specifika a rizika, které mohou v souvislosti s výkonem profese nastat. Důležitou pasáží je kapitola pojednávající o bezdomovectví Praze, která vychází z odborné studie aktuálního data.</p> <p>Pro empirickou část byla zvolena kvalitativní metoda výzkumného šetření. Za techniku sběru dat byl zvolen hloubkový rozhovor, který byl proveden se třemi participanty různé délky praxe a působící v různých organizacích. Pro zpracování a analýzu dat byla využita metoda interpretativní fenomenologické analýzy.</p> |

| | |
|------------------------------------|---|
| Klíčová slova: | bezdomovectví, osoba bez přístřeší, smysluplnost, sociální práce, terénní sociální práce |
| Anotace v angličtině: | <p>The master's thesis deals with the perception of the meaningfulness of work by field social workers who deal with homeless people in the territory of the capital city of Prague. The thesis aims at presenting relevant findings about the way street workers perceive the meaningfulness of their profession. The Thesis consists of the theoretical and practical part. The theoretical part deals with the concept of Homelessness and its typology. Field social workers is described here as a form of assistance, including its specifics and risks which may arise in connection with the exercise of the profession. The important part is the chapter dealing with Homelessness in Prague. The chapter is based on a recent expert study. Qualitative research method was chosen for the practical part. In-depth interview was chosen as the data collection technique. The interview was conducted with three participants from different organisations and different length of work experience. Interpretative phenomenological analysis was used as the method for data processing and analysis.</p> |
| Klíčová slova v angličtině: | homelessness, homeless person, field social work, meaningfulness, social work |
| Přílohy vázané v práci: | <p>Příloha č. 1 - ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR</p> <p>Příloha č. 2 - Osnova tázaných otázek</p> <p>Příloha č. 3 - Informace o výzkumném souboru</p> <p>Příloha č. 4 - Ukázka transkripce rozhovoru</p> |
| Rozsah práce: | 103 stran včetně příloh |
| Jazyk práce: | Český jazyk |